

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ À

L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR STEVE CAMPBELL

STRESS ET ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL

CHEZ TROIS GROUPES DE POLICIERS-

PATROUILLEURS

FÉVRIER 1994

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

Sommaire

La présente étude avait pour but d'examiner si l'engagement organisationnel des policiers-patrouilleurs pouvait être prédit par leur état de stress, cet état étant décrit comme une réponse subjective générée face à un événement source de stress. Les policiers-patrouilleurs sont parmi ceux, de tous les groupes occupationnels, qui sont soumis aux stressseurs les plus élevés. Ainsi, diverses études ont pu établir que le stress au travail chez les policiers affecte ceux-ci aux niveaux physique, psychologique, comportemental, social et organisationnel. Les conséquences du stress en milieu policier touchent aussi certains facteurs liés à l'engagement organisationnel (EO). L'engagement organisationnel concerne la relation du travailleur avec son organisation. Neale et Northcraft (1991 : p. 290) définissent l'EO — qui comprend une dimension cognitive, comportementale et affective — comme étant «la force relative de l'identification et de l'implication d'un individu face à une organisation particulière».

Pour la recherche, cent soixante-neuf policiers-patrouilleurs, répartis selon les trois principaux corps de police au Québec (Communauté urbaine de Montréal, autres corps municipaux ou Sûreté du Québec), ont reçu le questionnaire de recherche. Ce questionnaire était composé d'une fiche socio-démographique,

de la Mesure du stress psychologique (MSP) de Lemyre et coll. (1988) et de l'Organizational commitment questionnaire (OCQ) de Mowday, Steers et Porter (1974). Les résultats obtenus appuient l'hypothèse principale de l'étude (c.-à-d. l'existence d'une relation entre l'état de stress et l'engagement organisationnel), mais le corps de police auquel appartiennent les sujets de l'étude prédit mieux les variations de l'engagement organisationnel que l'état de stress. Ces résultats demeurent surprenants et une discussion s'ensuit relativement à la pertinence d'évaluer l'état de stress sans en connaître la signification personnelle qui lui est donnée et sans tenir compte des processus de coping individuels utilisés pour s'y ajuster. Ces éléments sont peut-être liés à des prédispositions individuelles et contextuelles, et ils influenceraient directement l'état de stress, contribuant ainsi à modifier la force du lien entre cet état et l'engagement organisationnel.

Table des matières

Introduction.....	1
Chapitre premier — Contexte théorique.....	5
Le stress.....	6
Le stress chez les policiers-patrouilleurs.....	18
Synthèse des recherches sur le stress en milieu policier, modèle général du stress au travail, et critiques.....	56
L'engagement organisationnel.....	62
Résumé de la problématique et hypothèses de recherche.....	75
Chapitre II — Méthodologie.....	79
L'échantillonnage et la cueillette des données.....	80
Le questionnaire.....	86
Chapitre III — Analyse des résultats.....	97
Description de l'échantillon.....	98
Analyse des variables principales.....	101
Synthèse des résultats.....	118

Chapitre IV — Discussion et interprétation des résultats.....	121
Discussion et interprétation des items.....	122
Discussion et interprétation de la relation entre l'état de stress et l'engagement organisationnel.....	125
Discussion et interprétation des variables prédictrices de l'état de stress et de l'engagement organisationnel.....	128
Synthèse et limites.....	135
Conclusion.....	139
Appendice A — Correspondance avec l'Institut de police du Québec.....	145
Appendice B — Correspondance avec le SPCUM.....	152
Appendice C — Correspondance avec la Sûreté du Québec.....	157
Appendice D — Page frontispice et fiche socio-démographique du questionnaire.....	164
Appendice E — Feuille de la Sûreté du Québec accompagnant les questionnaires expédiés par la poste.....	167
Remerciements.....	169
Références.....	170

Liste des illustrations

Tableaux

Tableau 1 — Facteurs de stress chez les policiers (stresseurs).....	26
Tableau 2 — Caractéristiques reliées à l'individu face à son travail.....	73
Tableau 3 — Distribution de l'échantillon selon onze caractéristiques socio-démographiques.....	99
Tableau 4 — Scores de l'état de stress selon onze caractéristiques socio-démographiques.....	107
Tableau 5 — Scores de l'EO selon onze caractéristiques socio-démographiques	110
Tableau 6 — Coefficients de régression et de corrélation entre les variables d'ancienneté et l'état de stress.....	108
Tableau 7 — Coefficients de régression et de corrélation entre les variables socio-démographiques et l'état de stress.....	117
Tableau 8 — Coefficients de régression entre les variables socio- démographiques et l'engagement organisationnel.....	119

Figures

Figure 1 — Les mécanismes du stress.....	10
Figure 2 — Modèle de réponse au stress en fonction des événements.....	34
Figure 3 — Schéma théorique du stress dans les organisations.....	58
Figure 4 — Modèle de l'engagement organisationnel.....	67

Introduction

Le stress au travail est associé à des coûts économiques importants. Au Canada, les conséquences du stress sont reliées à des chiffres s'élevant à 13 milliards de dollars par année (Meunier, 1984 : voir Pépin, 1991). Par ailleurs, au Royaume-Uni, les maladies liées au stress sont responsables d'une perte de 100 millions de journées de travail et ce annuellement (Kearns, 1986 : voir Pépin, 1991). Aux États-Unis, le stress expliquerait entre 75% et 85% des accidents de travail et 60% des cas d'inaptitude à long terme (Jones, 1984 : voir Pépin, 1991). Enfin, le stress au travail amènerait les individus à prendre de mauvaises décisions et à adopter des comportements inadéquats au travail (Matteson & Ivancevich, 1987 : voir Pépin, 1991).

Le haut niveau de stress en milieu policier est une réalité (Kroes, 1985). Toutefois, confondant les différents paliers hiérarchiques, la majorité des études ne font pas de distinction entre la fonction de patrouilleur et les autres fonctions que l'on retrouve habituellement dans un service de police. Ces recherches désignent généralement les sujets de leur échantillon en utilisant le terme anglais police officer — qui ne sous-entend pas nécessairement un grade d'officier dans son sens anglais — ou parfois simplement le terme police. Pourtant, il est possible de croire que les sources de stress chez les policiers peuvent être différentes selon le niveau hiérarchique occupé. Selon Duchesneau (1988), de toutes les professions de notre société, le sous-groupe occupationnel des policiers-patrouilleurs serait parmi celles

qui subissent les stressseurs les plus élevés. La violence, le crime et la tragédie humaine demeurent souvent le lot de ces intervenants du système judiciaire (Oigny, 1990). L'organisation policière — par sa structure rigide et hautement hiérarchisée — serait aussi une importante source de stress (Duchesneau, 1988; Kroes, 1985). D'un point de vue émotionnelle, la profession de policier serait très perturbante (Kroes, 1985; Oigny, 1990). Des études ont pu établir que le stress chez ce groupe occupationnel est relié à des problèmes physiques, conjugaux et familiaux ainsi qu'à des comportements contre-productifs et dysfonctionnels (Loo, 1984a; Maslach & Jackson, 1979; Tremblay & Tougas, 1989). Selon Webb et Smith (1980), les conséquences du stress en milieu policier sont un sujet d'ordre public dans le sens où les policiers qui ne peuvent faire face au stress de leur profession représentent une menace pour eux-mêmes, pour leurs collègues ainsi que pour le public.

De manière plus générale, un examen des travaux réalisés jusqu'à présent révèle que les conséquences organisationnelles du stress chez les travailleurs touchent aussi certains aspects liés à l'individu face à son organisation comme la performance, l'implication, l'intention de quitter l'organisation et le taux de roulement (Johnston, Parasuraman, Futrell & Black, 1990; St-Pierre, 1986; Wittig-Berman & Lang, 1990). Cependant, les travaux s'étant penchés sur la relation entre le stress et l'engagement organisationnel (EO) paraissent être peu fréquents (Martelli, Water & Martelli, 1989). L'EO concerne l'attitude de l'employé à l'égard de son organisation et comprend trois composantes théoriques distinctes : l'intégration des valeurs de l'organisation, l'implication au travail et le sentiment d'appartenance face au groupe de travail (Neale & Northcraft, 1991). Dans cet ordre d'idées, l'objectif principal du présent mémoire est d'examiner s'il existe effectivement un lien entre l'état de stress

— état qui est défini comme une réponse subjective générée face à une source de stress (Lemyre, Tessier & Fillion, 1988) — et l'engagement organisationnel, et ce auprès d'un groupe de travailleurs dont l'intensité des stressseurs au travail paraît être particulièrement élevée. Les policiers-patrouilleurs semblent correspondre à de tels critères.

Dans le premier chapitre, le stress — tel que conceptualisé par les nombreux chercheurs qui se sont penchés sur le sujet — est présenté de manière générale. Quelle en est sa nature, sa définition et comment l'évalue-t-on? Le stress chez les policiers est aussi étudié de façon plus spécifique. Avant de conclure le premier chapitre, l'étude se concentre sur la nature de l'engagement organisationnel et par la suite les hypothèses de recherches sont formulées. Le deuxième chapitre s'attarde à l'aspect méthodologique du mémoire : échantillonnage, sondage et questionnaire. Pour sa part, le troisième chapitre se concentre sur l'analyse des résultats. Une discussion s'ensuit et les résultats obtenus sont traités selon une perspective théorique.

Chapitre I
Contexte théorique

Ce premier chapitre est présenté en cinq grandes sections. La première est consacrée à une revue des écrits portant sur le stress. La seconde section fait cas de cette variable en contexte policier. Une synthèse des études ayant portées sur le stress en milieu policier et une critique sont effectuées dans la troisième section. La quatrième examine l'autre variable étudiée à l'intérieur de cette recherche, soit l'engagement organisationnel. Enfin, la dernière section fait un résumé de la problématique et formule les hypothèses de la recherche.

Le stress

Les écrits sur le stress sont nombreux et en faire une liste exhaustive serait difficile, sinon impossible (Vingerhoets & Marcelissen, 1988). Empruntant l'idée de Lemyre (1986), les propos qui sont avancés sont donc fonction de ces limites et seuls les éléments centraux touchant le stress sont sommairement exposés. Ils visent à structurer une vision globale de la problématique, procurant ainsi les éléments de base nécessaires à la compréhension du stress policier présentée plus loin. En fait, cette section du contexte théorique s'inspire en grande partie de la revue des écrits effectuée par Lemyre (1986).

Dans le but d'éviter le chevauchement terminologique résultant des multiples usages du mot «stress» (Lazarus & Folkman, 1984), il convient avant tout d'en définir brièvement les concepts impliqués. Établissant un cadre uniforme pour l'ensemble de la littérature sur le stress, Lemyre (1986 : p. 5) définit ainsi les termes en cause : «[...] le terme stress sera utilisé pour référer à l'état d'une personne et stresseur pour désigner des conditions environnementales».

Deux grandes traditions de recherche sur le stress sont dégagées par Lemyre (1986) et Lemyre et Tessier (1988) : une tradition bio-médicale et une tradition psycho-sociale. Le stress est, dans la tradition bio-médicale, étudié selon deux perspectives : une perspective physiologique et une perspective psychosomatique. Dans la tradition psycho-sociale, les thèmes principaux apparaissent également selon deux perspectives : une première sociologique et une deuxième davantage psychologique.

La tradition bio-médicale

Dans la tradition bio-médicale, lorsque l'étude porte sur l'aspect normal du phénomène, il s'agit de la physiologie, et, lorsque l'étude porte sur l'aspect pathologique, il s'agit de la médecine psychosomatique. Ces deux perspectives correspondent respectivement, d'après Lemyre (1986) et Lemyre et Tessier (1988), à une vision microscopique et macroscopique du phénomène biologique du stress. Dans le premier cas, il s'agit d'étudier la mécanique du système nerveux central,

tandis que dans le deuxième cas il s'agit d'étudier les maladies, c'est-à-dire les éléments apparents (Lemyre, 1986).

Walter Cannon et Hans Selye sont les pionniers des recherches physiologiques sur le stress (Vingerhoets & Marcelissen, 1988). Walter Cannon a mis en évidence le lien entre les stimuli psychologiques et l'activité physiologique du système nerveux autonome qui libère, par la médullo-surrénales, l'adrénaline et la noradrénaline. Quant à lui, Hans Selye a mis en relief la réponse globale de l'organisme aux stimuli psychologiques. Ce dernier est l'auteur de nombreux écrits en la matière et ses travaux — des classiques — sont utilisés comme points de référence (voir Lemyre, 1986). Selon Selye (1974 : p. 29), le stress est «la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite». La réponse, traduisant une tonicité essentielle à la vie, ne comporte pas nécessairement une nocivité et résulte avant tout d'une activité adaptative. L'aspect agréable ou désagréable de la demande d'adaptation n'est pas important en soi et l'accent est plutôt mis sur l'intensité de la demande en question. Selye insiste sur le caractère parfois identique de la réponse, indépendamment de l'aspect positif ou négatif de la demande.

Malgré cette non-spécificité de la réponse, une certaine usure résulte des événements de vie vécus selon un mode négatif. Selye (1974 : p. 41), avec son syndrome général d'adaptation (S.G.A.), décrit trois phases — successives et invariables — que développe tout organisme lorsqu'il est confronté à un stressor : (1) la réaction d'alarme, (2) la phase de résistance et (3) la phase d'épuisement.

Au niveau de la mécanique sous-jacente au stress, c'est l'hypothalamus qui contrôle la réaction de l'organisme. Il reçoit l'information et, par la voie sympathique, il stimule les glandes surrénales (situées au-dessus des reins) à sécréter l'adrénaline et la noradrénaline d'une part, et les hormones corticoïdes d'autre part (Duchesneau, 1988; Péronnet, 1980). Les signes de changements mentionnés par Selye correspondent aux modifications métaboliques produites par ces hormones (Lemyre, 1986). En bref, l'hypothalamus agit sur les centres nerveux (adrénaline) et aussi sur le système endocrinien par l'intermédiaire de l'hypophyse qui à son tour stimule la corticosurrénale par une corticostimuline (le «carburant» des muscles, des organes, etc.) (Duchesneau, 1988; Péronnet, 1980). La figure 1 permet de visualiser les liens entre ces différents éléments de l'organisme.

Duchesneau (1988) résume bien l'objectif de cette mécanique physiologique. Il explique que l'adrénaline accélère le rythme cardiaque et respiratoire. Le sang se concentre alors dans les parties du corps qui entreront en fonction pour parer au stresser. L'individu devient plus fort, plus lucide et son état d'alerte est intensifié. Au même instant, la corticoïde fait en sorte que le corps se met à emmagasiner de l'acide gras (énergie) afin de le distribuer dans le sang. Si le stresser perdure, l'organisme hypothèque ses fonctions non essentielles (système immunitaire et digestif). Comme le souligne Duchesneau (1988), la physiologie humaine est merveilleusement bien construite pour affronter un stresser aigu, mais elle devient une mauvaise gestionnaire des stressers chroniques.

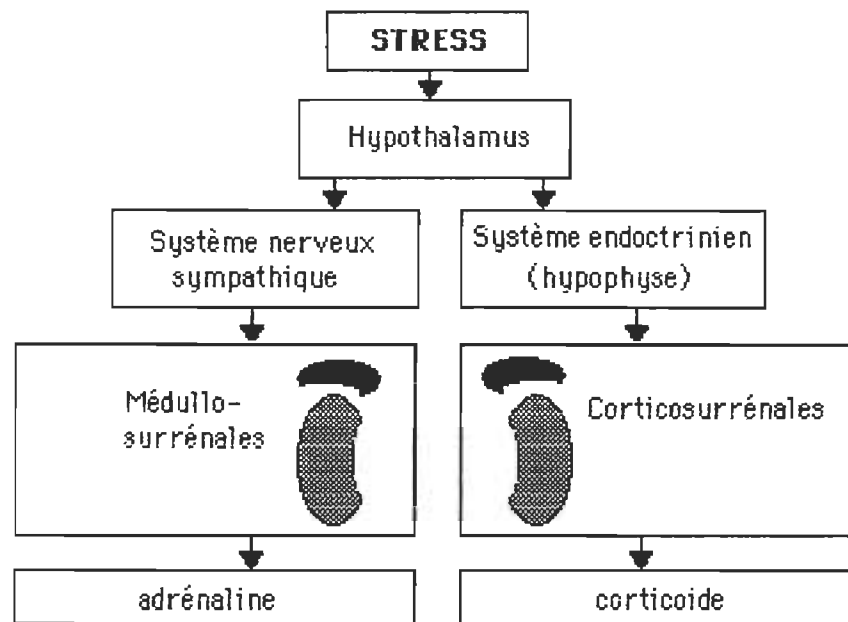


Fig. 1 — Les mécanismes du stress (inspiré de Duchesneau, 1988 : p. 41; et de Mongeau, 1983 : p. B-8).

Depuis Selye, un grand nombre d'études a été réalisé. Ces études établissent un lien entre les taux d'immunoglobulines sécrétoires et sériques (système immunitaire) et le stress (Dupond, Humbert & Vuitton, 1987; O'Leary, 1990).

Selon Dupond et coll. (1987) et O'Leary (1990), c'est dans la diminution de la capacité du système immunitaire que réside la relation entre les maladies et le stress.

En ce qui concerne la médecine psychosomatique, celle-ci étudie plus spécifiquement les réponses occasionnées par un ou des stressors chroniques sur l'organisme (Lemyre, 1986; Lemyre & Tessier, 1988). Ainsi certains travaux, à

caractère sociologique et industriel, font le lien entre la maladie et certaines conditions de vie et de travail (Dolan & Arsenault, 1980).

Aussi, de nombreuses recherches laissent voir que les stressseurs à long terme seraient liés à divers maux mineurs tels que : maux de tête, maux d'estomac, maux de dos et douleurs à la poitrine (Pépin, 1991). D'après Karasek et Theorell (1990 : voir Pépin, 1991), il existerait aussi des relations entre ce type de stressseurs et des troubles plus importants comme une augmentation du rythme cardiaque, de la tension artérielle et du taux de cholestérol dans le sang.

Au niveau des pathologies graves, seraient liés au stress chronique : l'hypertension, les maladies cardio-vasculaires, le diabète, l'arthrite, les troubles biliaires et digestifs, les ulcères, les maladies respiratoires, le cancer (O'Leary, 1990; Pépin, 1991), ainsi que l'herpès génital et la progression de différentes infections associées au Syndrome de l'immuno-déficience acquise (S.I.D.A.) (O'Leary, 1990). Enfin, l'espérance de vie serait aussi diminuée par ce type de stress (Dupond et coll., 1987; Pépin, 1991).

La tradition psycho-sociale

Lorsque les recherches s'intéressent au stress comme stressseurs, il s'agit de la perspective sociologique. Lorsque le stress est considéré comme la réponse de l'individu aux stressseurs, il s'agit de la perspective psychologique. Cette spécification terminologique correspond à la clarification de Lemyre (1986) établit antérieurement.

La tradition psycho-sociale est particulièrement marquée par la relation que tentent d'établir les chercheurs entre la source et l'effet, aussi appelée lien stimulus-réponse. Selon Dewe (1989), Lemyre et Tessier (1988) et Newton (1989), il existe beaucoup de confusion dans cette approche (confusion source-effet).

Donc, sous la perspective sociologique, le mot «stress» fait référence à «des conditions de vie, des événements, des propriétés de l'environnement» (Lemyre, 1986 : p. 9). Ces éléments de vie, généralement des stressseurs aigus, sont systématisés en échelles standards. A l'intérieur de ces échelles standardisées, les stressseurs sont pondérés selon l'effet de gravité estimée (Duchesneau, 1988; Gergen & Gergen, 1984; Kaufmann & Beehr, 1989; Lemyre, 1986). Les stressseurs reflètent, suppose-t-on, le niveau de stress auquel sont soumis les individus.

Comme mentionné, les stressseurs aigus sont les plus relatés dans la littérature. Ils représentent des situations de vie et des événements habituellement brefs, ponctuels et intenses, et sont caractérisés par un aspect critique et dramatique (Lemyre & Tessier, 1988). D'après Lemyre (1986), les stressseurs chroniques comportent pour leur part un aspect continu et durable. Ils appartiennent à des conditions de vie et à un environnement stables, constants, prévisibles, coutumiers et réguliers.

Enfin, bien que facile d'application, l'approche par simple inventaire de stressseurs fait l'objet de critiques sévères. Lemyre (1986) souligne le manque de critères extérieurs — hors du circuit «source-effet» — pour valider l'instrumentation sur les inventaires de stressseurs (ex. : le thème de la maladie peut être à la fois

source et conséquence, d'où l'existence d'un circuit fermé et artificiellement gonflé). Plusieurs auteurs soulèvent le besoin d'évaluer le stress par des approches différentes (Lemyre, 1986; Newton, 1989).

Le stress est, sous la perspective psychologique, plus ou moins clairement décrit (Lemyre, 1986). Il apparaît comme la réponse de l'individu au stresser. Quelques auteurs associent le stress à un état d'activation et décrivent le phénomène comme positif lorsque celui-ci ne dépasse pas un certain point optimal (Kahn & Byosiére, 1990; Selye, 1974; Pépin, 1991). Ce stress positif est analogue à l'idée «d'eustress» défini par Selye. Toutefois, le stress apparaît souvent comme un phénomène davantage péjoratif comportant un aspect nuisible à l'organisme (Lemyre, 1986).

Selon Lemyre (1986), l'approche psychologique étudie le stress surtout par l'observation et la mesure de variables symptomatiques comme la dépression et l'anxiété. Selon elle, bien que certains auteurs ne semblent pas distinguer stress et anxiété et que la réalisation de cette distinction demeure ardue, la différence entre les deux concepts réside dans le fait que l'anxiété apparaît comme une réaction à un stimulus réel ou imaginaire, indépendamment de sa réalité objective, tandis que le stress référerait d'avantage à une réaction à un stimulus objectivement mesurable. Selon Spielberger (1971 : voir Lemyre, 1986), il existe une anxiété de trait, reflétant des différences individuelles, qui prédispose les individus à vivre de l'anxiété.

Sous la perspective psychologique, des variables de personnalité ont aussi été mises en relation avec le stress. Lemyre (1986) en fait un inventaire intéressant.

Ces variables sont : le sexe, l'âge, l'éducation, le revenu, le statut social, le statut civil et le prestige (variables de type socio-démographique) (Lemyre, 1986); la typologie A/B de Jenkins, Rosenman et Friedman (1967 : voir Lemyre, 1986) surtout utilisée en milieu industriel; la personnalité résistante (Hardy personality) de Kabosa (1979 : voir Lemyre, 1986); et les variables de Rotter (1966 : voir Lemyre, 1986) avec ses lieux de contrôle interne/externe. Néanmoins, tout comme pour les stressseurs, il semble que les caractéristiques de la personnalité n'expliquent au plus que 10% de la variance lors des mesures de symptômes liés au stress (Lemyre, 1986).

Pour d'autres chercheurs, la perception d'être évalué au niveau du concept de soi dans toute situation serait commune aux personnes très stressées (Lemyre, 1986).

En outre, pour Lazarus et Folkman (1984), la perception de ressources sociales supportantes faciliterait l'adaptation de l'individu face aux demandes qui lui sont faites et serait aussi associée à une diminution du stress. Ce phénomène découlerait de l'appréhension cognitive des stressseurs par l'individu et serait lié en partie à des prédispositions personnelles et environnementales.

En somme, sous l'angle cognitif, «le stress [...] devient donc la manifestation émergente de l'interaction entre les processus internes de l'individu et les conditions de vie externe» (Lemyre, 1986 : p. 22).

Le lien «stressseur-maladie» est largement relaté dans la littérature, mais le stress comme processus intermédiaire individuel entre la source et l'effet apparaît

comme une conception récente. Cette conception, l'approche cognitive, gagne beaucoup de popularité depuis quelques années (Lemyre, 1986; Dewe, 1989).

Différents facteurs entrent en ligne de compte dans les processus cognitifs face aux événements ou aux situations à caractère stressogène. D'après Lemyre (1986), ces facteurs sont : la perception de contrôle personnel (l'attribution) ou de contrôle lié au lieu interne/externe (la compétence); l'incertitude et l'anticipation; la perception de menace au concept de soi; et l'évaluation de la gravité (l'importance) du stresser. Finalement, une dimension de temporalité est jointe à ces facteurs (passé, présent, futur).

Beaucoup d'auteurs optent aujourd'hui pour une approche cognitive et interactive pour comprendre le stress. Cette approche succède au modèle traditionnel et plutôt mécanique du simple «stresser-stress» (Lemyre, 1986). Conforme à cette façon de comprendre le phénomène, la présentation qui suit expose un modèle théorique du stress centré sur la relation entre l'environnement, les processus cognitifs et les conséquences.

Modèle théorique

Richard S. Lazarus et ses collaborateurs (voir Lemyre, 1986) demeurent probablement ceux qui ont le mieux articulé les différentes composantes impliquées dans le stress. Leurs travaux, surtout théoriques, sont nombreux et intègrent bien les connaissances accumulées jusqu'à ce jour sur la problématique (Lemyre, 1986).

Évitant toute confusion terminologique, Lazarus utilise le mot stress en référence à tous les aspects du sujet, ce qui l'amène à le définir comme «[...] une relation particulière entre la personne et l'environnement, relation que la personne évalue comme excédant ses ressources et comme menaçant son bien-être» (Lazarus & Folkman, 1984 : p. 19). Selon Dewe (1989), la conception interactive et psychosociale du stress de Lazarus et Folkman (1984) apparaît comme actuelle et de plus en plus largement admise.

Des précisions s'imposent ici dans le but de bien distinguer la conception du stress de Lazarus (plus générale) de celle de Lemyre (plus spécifique). Dorénavant, le stress indiquera de manière globale toute la problématique, tandis que l'état de stress désignera «un état de tension ou de déséquilibre personnel généré en réponse à des pressions environnementales» (Tessier, Fillion, Muckle & Gendron, 1990 : p. 272). Selon Lemyre (1986), Lemyre et Tessier, (1988) et Lemyre et coll. (1988), l'état de stress comprend quatre grandes composantes : (1) cognitive; (2) émotionnelle; (3) comportementale; et (4) physique.

Analogue par sa forme globale et universelle au mécanisme du syndrome général d'adaptation de Selye, le stress de Lazarus suit un processus d'évaluation primaire (évaluation de la situation) et d'évaluation secondaire (évaluation de ses propres ressources) (Lazarus & Folkman, 1984). A la suite de la comparaison de ces processus, trois possibilités sont associées à la situation : neutralité, bénéfice ou source de stress. Dans ce dernier cas, le stressor est évalué selon trois formes possibles : un défi (challenge), un sentiment de perte (harm/loss) ou une menace (threat). La personne qui perçoit ces formes de stressors devient en état de stress,

ce qui peut susciter du coping. Le coping réfère à un mécanisme d'ajustement mal défini dont l'équivalence linguistique française ne fait pas encore l'unanimité (Lemyre, 1986). Enfin, une réévaluation peut se produire à la suite d'un coping approprié ou à la suite de nouvelles informations.

Le concept de coping dérive lui-même de deux grandes traditions de recherche, soit la tradition expérimentale animale et la tradition psychanalytique. Selon Lazarus et Folkman (1984), les auteurs qui tendent à se souligner dans ce domaine sont : Obrist (1981) avec son approche psychophysiologique; Menninger (1963), Haans (1969, 1977) et Vaillant (1977), avec leur approche psychanalytique basée sur les traits de personnalité; et Lazarus (1966) et Lazarus et Folkman (1984) — plus modernes dans leur approche — qui décrivent le coping davantage comme des processus cognitifs. Le coping est défini comme «un changement constant des efforts cognitifs et comportementaux pour gérer des demandes spécifiques internes et externes qui sont évaluées comme menaçant ou excédant les ressources de la personne» (Lazarus & Folkman, 1984 : p. 141). Selon Lemyre (1986), les recherches sur le coping comportent elles-mêmes de nombreuses facettes dignes d'être examinées de manière particulière. Cependant, le stress demeurant le principal sujet d'étude, l'attention accordée au coping se limitera ici à ce qui vient d'être mentionné.

Maintenant, il serait intéressant d'examiner le phénomène du stress et ce en se limitant à une population précise et bien circonscrite. C'est ce qu'entend faire la prochaine section.

Le stress chez les policiers-patrouilleurs

La présente section est une présentation du stress chez les policiers-patrouilleurs. Ce développement met en relief les différents aspects du stress chez ce groupe occupationnel et tente d'actualiser certaines connaissances liées à ce sujet.

Dans un premier temps, quelques faits relatifs au stress en milieu policier sont brièvement soulignés. L'objectif de cette sous-section est de mettre en évidence l'importance du sujet étudié, établissant ainsi un pont avec la section précédente. Dans un second temps, l'organisation policière et le travail de patrouilleur en tant que tel sont sommairement décrits. Cette description aidera le lecteur à se faire une idée générale du contexte de travail des policiers. Certains éléments de ce contexte sont repris et développés ultérieurement dans d'autres sous-sections. Dans un troisième temps, les sources de stress au travail sont relatées. Les éléments de cette sous-section sont détaillés et classifiés. Dans un quatrième temps, les médiateurs entre la source (les stresseurs) et l'effet (les conséquences) sont exposés. Ces médiateurs regroupent les caractéristiques individuelles des policiers ainsi que d'autres variables intermédiaires. Dans un dernier temps, les conséquences du stress chez ce groupe occupationnel sont examinées. Ces conséquences se regroupent en trois catégories : la santé physique, la santé psychologique et les problèmes comportementaux.

L'importance du stress en milieu policier

Il est largement reconnu que les policiers effectuent un travail particulièrement stressant (Cooper, Davidson & Robinson, 1982; Dolan & Des Roches, 1988; Gruber, 1980; Kaufmann & Beehr, 1989; Kroes, 1985; Loo, 1987; Maslach & Jackson, 1979; Selye, 1978; Violanti, Marshall & Howe, 1983). En 1988, l'American Institute of Stress classait au deuxième rang des professions les plus stressantes — derrière les enseignants au secondaire en milieu urbain et devant les contrôleurs aériens (voir Duchesneau, 1988) — le travail de policier. Dans des études comparatives, les résultats de Sigler et Wilson (1988) et Dharmangadan (1988) vont même jusqu'à placer les policiers devant les enseignants. Reflétant l'importance de ce sujet, une revue fut publiée de 1978 à 1985 (Police stress) par une association spécifiquement constituée pour examiner ce phénomène (International Law Enforcement Stress Association).

Les conséquences du stress chez les policiers peuvent être sérieuses, voir graves (celles-ci sont détaillées plus loin). L'étude du stress chez les policiers-patrouilleurs apparaît comme un sujet d'ordre public dans le sens où les policiers qui ne peuvent faire face au stress de leur profession représentent une menace pour eux-mêmes, pour leurs collègues et aussi pour la population (Webb & Smith, 1980). Donc, l'intérêt d'examiner ce phénomène semble pertinent.

Le contexte de travail

Cette sous-section — qui porte sur le contexte de travail des policiers — s'inspire en grande partie de deux documents relatant les activités régulières de deux importants services de police au Québec : le premier est constitué par le projet d'intervention de Jacques Duchesneau (1988), officier de direction au Service de police de la communauté urbaine de Montréal (SPCUM); le second correspond à un programme d'intervention du Département de santé communautaire de l'Hôpital Saint-Luc. Ce programme a été présenté à la Sûreté du Québec en 1989 par Michèle Tremblay et Ghislaine Tougas. Enfin, certaines informations ont été obtenues grâce à un ouvrage écrit par Michel Oigny (1990), instructeur à l'Institut de Police du Québec, ainsi que par un document de l'International City Management Association intitulé Municipal Police Administration (Eastman & Eastman, 1969).

A. L'organisation

Le contexte organisationnel fait référence à la structure de l'organisation et au but de celle-ci. Il existe trois importants groupes policiers au Québec, totalisant environ 13 500 policiers (Solliciteur général du Canada, 1990). Ces trois groupes, à peu près égaux en terme d'effectifs, sont formés par la Sûreté du Québec (4325 policiers), par le Service de Police de la Communauté Urbaine de Montréal (4457 policiers), et par les différents corps municipaux de polices répartis un peu partout sur le territoire du Québec (environ 4600 policiers). Les policiers-patrouilleurs représentent la majorité de tous ces policiers.

1. La mission. Selon le Solliciteur général du Canada (1990 : p. 47), la mission organisationnelle de la police correspond à la définition suivante :

En tant que composante du système de justice pénale et dans le respect de la Charte canadienne des droits et libertés, la police est responsable du maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique. Elle est chargée de prévenir le crime et les infractions, d'en rechercher les auteurs et de les citer en justice. Elle a également la responsabilité de rassurer les citoyens quant aux craintes et aux préoccupations que peut engendrer le crime.

Bien que certaines nuances au niveau de cette définition de la mission organisationnelle aient été apportées par chacun des différents corps de police, la mission des services policiers au Québec semble correspondre de manière consensuelle à cet énoncé.

2. La structure. Les services de police au Québec sont des organisations couvrant des territoires spécifiques et dont les structures hiérarchiques, très centralisées, sont inspirées du modèle militaire. De manière générale, les organigrammes des différents services de police montrent une structuration pyramidale dont les bases, plutôt larges, sont représentées par les patrouilleurs. Il est à noter que, sauf aux quelques endroits sous juridiction fédérale, la Gendarmerie royale du Canada n'effectue pas au Québec de patrouille régulière. Cette dernière est donc exclue de la présente recherche.

Après avoir été embauché selon les critères rigoureux du règlement numéro 14 de la Loi de la police, le patrouilleur, selon la grandeur de l'organisation, est

généralement affecté à un groupe de travail (Duchesneau, 1988). Ce groupe est encadré par des superviseurs — eux-mêmes dirigés par un chargé de relève. En outre, selon la taille du groupe, un ou deux enquêteurs-relèves seront responsables de la section criminelle.

B. Le travail particulier du patrouilleur

La patrouille constitue la «matière première» de la police et elle apparaît en quelque sorte comme les yeux et les oreilles de celle-ci (Duchesneau, 1988; Eastman & Eastman, 1969). D'après Eastman et Eastman (1969), l'outil principal de la patrouille est la dissuasion (deterrence) qui repose sur l'hypothèse que tout contrevenant potentiel, lorsqu'il perçoit les risques d'être réprimé par les forces de l'ordre, peut se raisonner et réduire ainsi ses comportements dérogatoires — d'où l'importance de la visibilité policière (Eastman & Eastman, 1969). Les patrouilleurs, outre leurs fonctions dissuasives et répressives, doivent aussi prêter secours et assistance lorsqu'une situation l'exige (Duchesneau, 1988; Eastman & Eastman, 1969; Oligny, 1990).

Afin d'être en mesure d'atteindre les objectifs organisationnels, la police — qui n'est qu'un engrenage du système de justice — confie à ses patrouilleurs certaines activités, les dote de certains pouvoirs et leurs prescrit certains comportements.

1. Les activités. Les spécialistes des milieux policiers s'entendent généralement pour identifier environ une dizaine d'activités fréquemment pratiquées

par les policiers-patrouilleurs dans l'exercice de leurs fonctions (Duchesneau, 1989; Eastman & Eastman, 1969; Tremblay & Tougas, 1989). Ces activités apparaissent comme suit : (1) la patrouille et l'observation; (2) la prévention du crime; (3) le maintien de la paix publique; (4) l'arrestation des contrevenants; (5) la couverture des crimes et des accidents de la circulation; (6) la préservation des preuves; (7) la rédaction des rapports; (8) le témoignage à la cour; (9) l'application des lois et des règlements de la circulation et de stationnement; et (10) la protection de la vie et de la propriété.

Bien que l'énumération de ces tâches soit claire et précise de manière théorique, celles-ci sont souvent, dans la réalité, enchevêtrées d'événements imprévisibles (Oigny, 1990; Tremblay & Tougas, 1989). De plus, ces tâches varient en fonction des besoins de la population à desservir (Tremblay & Tougas, 1989). En effet, la fréquence et le taux de crimes et d'infractions perpétrés au Québec demeurent plus élevés au sein des populations urbaines qu'en milieu rural (Sécurité Publique, 1988).

2. Les pouvoirs. Bien que les policiers soient dotés par la loi de pouvoirs plus accrus que le reste de la population en général, ceux-ci ne font pas loi, mais ils ont plutôt le devoir de la faire respecter (Duchesneau, 1988). Cette application de la loi s'effectue dans des paramètres spécifiques et rigoureux et selon des procédures complexes (Duchesneau, 1988). En fait, selon Duchesneau (1988) et Oigny (1990), le travail de policier comporte beaucoup de responsabilités, mais peu de pouvoir réel.

3. Les comportements. Oigny (1990) explique que les policiers dissimulent leurs émotions au travail et qu'ils tentent de garder leur sang-froid pour être efficaces. Ils font parfois face à des stressseurs intenses et imprévisibles et, puisqu'ils représentent l'autorité, un grand détachement émotif demeure prescrit afin de prendre le contrôle de ces situations (Oigny, 1990). Selon Constant (1984) et Tremblay et Tougas (1989), le policier, en plus d'être constamment en état d'alerte et prêt à maîtriser les événements (utilisation de la force physique, de son autorité, etc), doit — paradoxalement — dégager une image positive et toujours demeurer poli et professionnel envers la «clientèle».

Les sources de stress au travail

Bien que la littérature traitant des sources de stress en milieu policier soit foisonnante, les données empiriques sur ce sujet demeurent peu nombreuses (Cooper et coll., 1982; Loo, 1984; Martelli et coll., 1989; Oigny, 1990; Sewell, 1981). Martelli et coll. (1989) attribuent à Symonds (1970) la première véritable étude rigoureuse des stressseurs chez les policiers. Ce dernier a distingué deux grandes catégories de sources de stress. La première, la nature du travail, comporte diverses facettes liées aux fonctions du travail, tels l'imprévisibilité des événements et le danger. La seconde, la nature de l'organisation, reflète plutôt certaines demandes résultant de la structure particulièrement rigide de l'organisation (conformiste, sous-promotion, affectation à des tâches déplorables).

Par la suite, se basant sur les travaux de Symonds (1970), Lewis (1973) et Reiser (1974) entreprirent de détailler davantage ces deux catégories. Lewis (1973) examina de plus près les stressseurs liés à la nature du travail. Il mit en évidence une des principales sources de stress, c'est-à-dire l'imprévisibilité des risques et des dangers inhérents à la profession ou, selon Lewis (1973 : p. 488), ce qu'il convient de nommer le danger-stress. Reiser (1974), pour sa part, se concentra sur la seconde catégorie en mettant en relief le stress découlant de la structure et des pratiques de l'organisation. D'après Reiser (1974), la structure autocratique — limitant les promotions, utilisant les punitions et assignant des tâches déplaissantes — ferait en sorte qu'il se développe au sein de l'organisation une pression tant verticale (par la direction) qu'horizontale (par les pairs). Le moral, la communication et la discipline de l'organisation s'en trouveraient alors affectés (Reiser, 1974).

Toutefois, selon Martelli et coll. (1989) et Mallow et Mays (1984), il semblerait que ce soit Kroes et ses collaborateurs qui furent les pionniers au niveau des études empiriques en milieu policier. Ceux-ci, à l'aide d'interviews structurées, identifièrent quatre catégories principales de stressseurs propres aux policiers : (1) les caractéristiques et pratiques de l'organisation; (2) le travail proprement dit; (3) le système judiciaire; et (4) le secteur public. Le tableau 1, réalisé par Loo (1984a), expose en détail les stressseurs propres à chacune des catégories comme rapportées par Kroes, Margolis et Hurrell (1974). Le texte qui suit les développe.

Tableau 1

Facteurs de stress chez les policiers (Kroes, Margolis & Hurrell, 1974)
(Source & réalisation : Loo, 1984a : p. 18)

Les caractéristiques et pratiques de l'organisation

- Participation insuffisante au processus de décision
- Leadership faible
- Gestion autocratique
- Mauvaises relations avec supérieurs/subalternes
- Manque de soutien de la part de la haute direction
- Possibilités d'avancement limitées
- Injustices perçues dans la pratique relative à la rémunération et aux heures supplémentaires
- Manque de reconnaissance
- Mutation sans consultation préalable
- Crainte des enquêtes internes
- Personnel insuffisant
- Équipement insuffisant et de mauvaise qualité
- Installations inadéquates

Le travail proprement dit

- Travail par équipe de roulement
- Surcharge de travail
- Périodes d'inactivité et d'ennui
- Conflit et ambiguïté quant au rôle
- Traumatisme intense
- Préoccupations au sujet de la sécurité personnelle
- Répercussions négatives sur la famille et la vie sociale

Le système judiciaire

- Difficulté d'intégrer les apparitions à la cour à l'horaire de travail
- Contre-interrogatoires devant les tribunaux
- Sentiment que les tribunaux sont trop cléments envers les criminels
- Lenteur du processus judiciaire

Le secteur public

- Manque d'appui de la part du public
 - Plainte du public à l'égard des policiers
 - Attaques livrées contre des agents de police
 - Mauvaise presse des policiers dans les médias
-

A. Les caractéristiques et les pratiques de l'organisation

Cette catégorie comprend elle-même trois sous-groupes. Le premier, les pratiques administratives et le style de gestion, couvre les cinq premiers facteurs. Le

second, la reconnaissance professionnelle, comprend les cinq facteurs qui suivent. Enfin, le troisième sous-groupe touche l'insuffisante de personnel et l'équipement inadéquat et il couvre les trois derniers facteurs. Duchesneau (1988), dans son étude des sources de stress inhérentes au SPCUM, classe l'administration policière au premier rang des stressseurs les plus importants.

1. La participation insuffisante au processus de gestion. La structure paramilitaire des organisations policières fait en sorte que la communication s'y fait généralement du haut vers le bas (gestion autocratique) (Duchesneau, 1988; Loo, 1984a; Oligny, 1990; Payette, 1985; Perrier & Toner, 1984). D'après Duchesneau (1988), Tremblay et Tougas (1989) et White et Marino (1983), certains patrouilleurs perçoivent mal le fait de ne pas être consultés lorsque des décisions sont prises par la direction.

La bureaucratisation liée à la taille de certaines grandes administrations policières peut également être perçue comme une source de stress (Perrier & Toner, 1984). Selon Duchesneau (1988), la formalisation et la hiérarchisation inhérentes aux bureaucraties font en sorte que la direction ne montre pas beaucoup son appréciation envers ses employés. Pour le célèbre psychiatre américain Scott Peck (1983), les grandes organisations — encore plus celles de types militaires — sont des lieux propices à la déshumanisation des individus, tant à la base que dans les plus hautes sphères hiérarchiques.

Le manque d'appui de la part de la direction serait aussi vu comme un stresser, particulièrement lors d'incident avec une arme à feu (Dolan & Des Roches, 1988).

2. La reconnaissance professionnelle. Ce sous-groupe de facteurs a trait à différentes préoccupations en rapport avec la rémunération, les avantages sociaux, la promotion, la formation et les mutations (Loo, 1984a; Oligny, 1990; Payette, 1985; Tremblay & Tougas, 1989). Selon Duchesneau (1988), la structure organisationnelle — qui répartie inégalement les pouvoirs — favorise une forte concurrence entre les policiers. Il semble que le salaire et la reconnaissance professionnelle dans la police soient directement liés au niveau hiérarchique (Loo, 1984a). La compétition pour obtenir une promotion est féroce et il est fréquent qu'un policier soit affecté à la patrouille pendant toute sa carrière (Loo, 1984a; Oligny, 1990; Reiser, 1976; Tremblay & Tougas, 1989). Ce phénomène s'explique en grande partie par le fait qu'il y a, au sein des services de police, un grand nombre d'appelés mais peu d'élus (Dolan & Des Roches, 1988; Duchesneau, 1988; Loo, 1984a; Oligny, 1990). Selon les résultats de White et Marino (1983), il existe une relation modérée entre la perception de limites dans l'avancement de la carrière et le stress chez les policiers.

De plus, selon Dolan et Des Roches (1988), la définition des critères de performance serait ambiguë et il y aurait de l'incohérence dans les politiques des départements. Toch (1978 : voir Duchesneau, 1988) explique qu'alors que certains membres de l'administration évaluent la performance du policier en comptabilisant le nombre d'arrestations, une autre partie de la direction serait davantage préoccupée par le respect des procédures de travail. En fait, bien que décrit selon de grands

principes, il ne semble pas y avoir — de manière pratique — d'uniformité au chapitre de l'évaluation.

Au plan de la formation, bien que celle de base semble adéquate pour les policiers — celle-ci incombant à l'Institut de Police du Québec —, certains perçoivent une déficience au niveau de la formation en cours d'emploi (faiblesse de la supervision, sentiment d'inachèvement) (Tremblay & Tougas, 1988). Actuellement, l'Institut de Police du Québec ainsi que le SPCUM dispensent de la formation en cours d'emploi.

Les mutations peuvent être aussi perçues comme une source de stress (Dolan & Des Roches, 1988; Oigny, 1991), particulièrement chez les membres de la Sûreté du Québec (Tremblay & Tougas, 1989). Étant donné le caractère provincial de ce service de police, il arrive qu'un policier se retrouve dans un territoire totalement différent de son environnement de travail habituel (Tremblay & Tougas, 1989). Par exemple, un policier transféré d'un milieu rural au poste Montréal Métro aura probablement à faire face à une foule de situations nouvelles et particulièrement stressantes (perturbations familiales et sociales, géographie et population différentes, conduite automobile à haute vitesse sur les autoroutes) (Tremblay & Tougas, 1989). D'après Tremblay et Tougas (1989), il n'existe pas au sein de la Sûreté du Québec une structure formelle permettant au policier récemment muté de pouvoir s'intégrer à son nouvel environnement de travail.

La crainte des enquêtes internes apparaît également comme un stressor non négligeable (Dolan & Des Roches, 1988; Payette, 1985), surtout depuis ces

dernières années (Tremblay & Tougas, 1989). Ces enquêtes, parfois très longues, s'effectuent à la suite de plaintes du public — justifiées ou non — et elles demeurent pénibles pour les policiers qui les subissent (Tremblay & Tougas, 1989). Tremblay et Tougas (1989) expliquent que le policier ne connaît pas toujours à fond toutes les subtilités de la Loi et qu'une erreur dans l'application de celle-ci peut avoir des conséquences graves pour ce dernier.

3. Les ressources humaines et matérielles inadéquates. Le manque de personnel serait aussi perçu comme une source de stress (Loo, 1984a; Payette, 1985). Par exemple, dans une étude des répercussions sur la santé du système d'auto-patrouille à policier unique, Des Roches et Dolan (1988) ont trouvé que ce système pouvait devenir une source sérieuse de problème mental.

Selon Davidson et Veno (1980), Kroes (1985) et Duchesneau (1988), l'équipement inadéquat serait le troisième ou quatrième plus important stressor au sein des services de police. L'encombrement de différents appareils serait mal perçu par certains policiers (Duchesneau, 1988; Tremblay & Tougas, 1989). Duchesneau (1988) apporte ici l'exemple des appareils de télécommunication au sein du SPCUM (walkie-talkie) qui, en plus d'être de mauvaise qualité, demeurent lourds et volumineux. Des policiers-patrouilleurs déplorent le manque de considération de leur opinion lorsque la direction choisit de munir son personnel de nouveaux équipements (Duchesneau, 1988).

De plus, il arrive que de l'équipement soit ajouté à l'intérieur de l'auto-patrouille sans tenir compte des critères d'habitabilité, ce qui pourrait être aussi perçu

comme un stresser. D'après Tremblay et Tougas (1989), le confort de l'habitacle de la voiture de patrouille demeure un point important pour les policiers.

B. Le travail proprement dit

Enfin d'assurer une présence 24 heures sur 24, la police n'a d'autre choix que d'utiliser des formes de travail par équipes de roulement (Tremblay & Tougas, 1989). Ces formes de travail par horaires rotatifs constituent une source de stress qui perturbe la vie des policiers (Oigny, 1990).

Un autre stresser souvent mentionné par les policiers se rapporte aux formalités administratives (red tape) (Kroes, 1985 : p. 13). Relatant l'expérience d'un docteur devenu policier, Kroes (1985) explique que le flot de paperasserie demeure incommensurable dans la profession policière. Selon Watson et Sterling (1969 : voir Kroes, 1985) et Davidson et Veno (1980), beaucoup de policiers croient que cette paperasserie excessive représente un lourd problème dans leur travail. Eisenberg (1975 : voir Duchesneau, 1988) met en doute le bien-fondé de certaines procédures administratives pratiquées dans les forces de police.

La tâche du policier peut être particulièrement stressante et imprévisible : à des périodes d'ennuis et de routine, se succèdent des moments d'activités intenses et de grande fébrilité (Constant, 1984; Dolan & Des Roches, 1988; Loo, 1984a; Oigny, 1990; Tougas & Tremblay, 1989). Tremblay et Tougas (1989) apportent l'exemple du policier effectuant de la patrouille statique qui, subitement, se retrouve

impliqué dans une situation critique comme une poursuite ou un accident. Pour Babin (1983), Constant (1984) et Tremblay et Tougas (1989), le stress au travail incomberait plus à l'imprévisibilité des événements — imprévisibilité qui demeure chronique — qu'au danger lui-même. La littérature américaine utilise le terme emotional hazard afin de désigner ce type de stresser (Gaines & Jermier, 1983; Symonds, 1970).

Kroes (1985) résume bien certaines problématiques auxquelles un policier peut être confronté. Par exemple, il explique que l'utilisation ou non de l'arme de service résulte d'un processus décisionnel que le policier doit effectué seul, et parfois en quelques secondes. Quelque soit la décision finale qu'il prendra, de graves conséquences risquent souvent de faire suite à celle-ci (décès de soi-même ou du suspect, suspension, enquête, investigation par les médias, etc.).

Le fait d'être continuellement soumis au stress des autres est particulier à la profession policière (Duchesneau, 1988; Tremblay & Tougas, 1989). Le rôle du policier n'est pas toujours clair dans ces situations (Russell & Beigel, 1982 : voir Duchesneau, 1988). Alors que la tâche policière demeure complexe (Davidson & Veno, 1980), le rôle du policier sur le terrain manque parfois de directives (Duchesneau, 1988; Davidson & Veno, 1980; Raphael, Singh, Bradbury et Lambert 1983/84). Selon Oigny (1990), Constant (1984), Payette (1985) et Tremblay et Tougas (1989), les demandes liées au travail de policier peuvent être paradoxales. Par exemple, il peut être difficile à un policier qui aborde un véhicule suspect de rester à la fois poli et respectueux des passagers, tout en demeurant sur le qui-vive face à une agression possible de la part de ceux-ci (Constant, 1984). Raphael et coll.

(1983/84) ont observé que plus le rôle du policier était précisé, moins ce dernier était stressé.

Le policier doit parfois faire face à des scènes dramatiques de violence, d'accident et de tragédies humaines (Loo, 1984b; Payette, 1985; Oligny, 1990; Tremblay & Tougas, 1989). Ces situations, très aiguës, peuvent susciter beaucoup de stress chez les policiers et même devenir traumatisantes (Loo, 1984b; Oligny, 1990; Payette, 1985; Perrier & Toner, 1984; Schreiber & Seitzinger, 1985; Sewell, 1981). Selon une étude effectuée en 1983 par Stratton (voir Oligny, 1990), environ un tiers des policiers éprouverait des problèmes psychologiques importants suite à de tels événements. L'American Psychiatric Association (1987) utilise le terme syndrome post-traumatique pour désigner ce type de troubles. Ce syndrome, s'il n'est pas traité adéquatement, peut même devenir chronique chez certains policiers (Schreiber & Seitzinger, 1985).

Faisant une petite entorse à l'objectif de la présente sous-section qui est de se concentrer surtout sur les stressseurs, la figure 2 est présentée; elle permet de visualiser la réponse au stress des policiers en fonction des événements. Les paragraphes suivants décrivent chacune de ces réponses.

1. Événements non stressants. Il s'agit de situations habituelles et coutumières au travail de patrouille (Tremblay & Tougas, 1989). Ce type d'événements suscite généralement peu de stress.

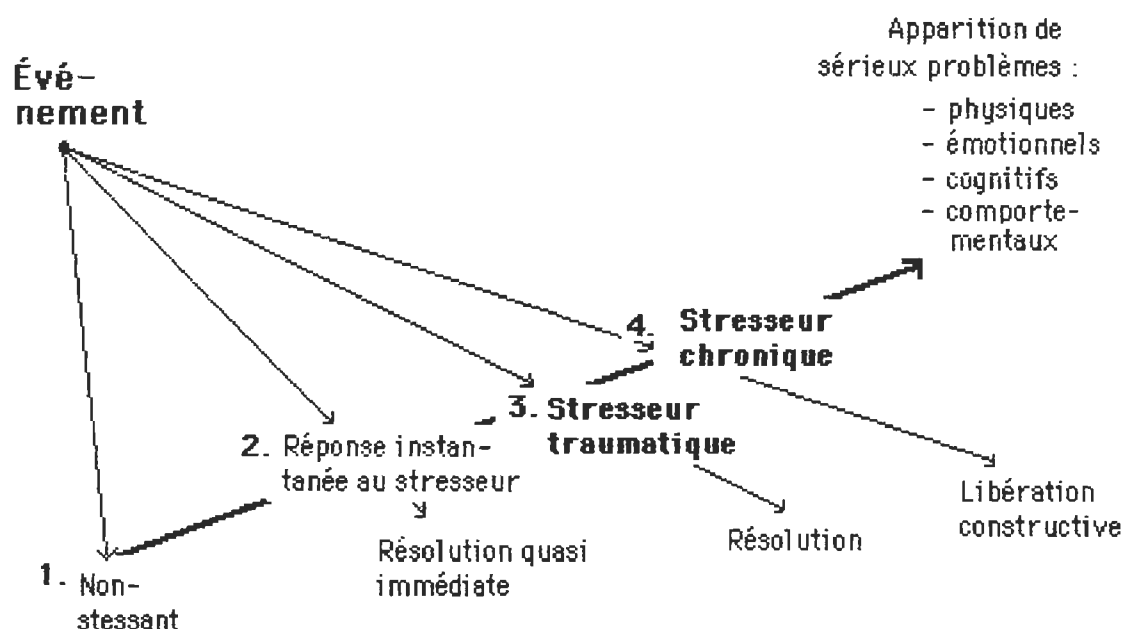


Fig. 2 — Modèle de réponses au stress en fonction des événements (adaptation de Schreiber & Seitzinger 1985 : p. 40).

2. Événements qui demande une réponse sur-le-champ. Ce genre de situations demande à l'organisme une réponse immédiate et elle correspond à la phase d'alarme de Selye (ex. : Évitement d'un accident sur une autoroute enneigée) (Tremblay & Tougas, 1989).

3. Événements critiques. Ces événements font référence aux stressers traumatisants mentionnés par Sewell (1981) (ex. : Fusillade). La gestion du stress post-traumatique demande souvent une aide extérieure et rapide (Tremblay & Tougas, 1989).

4. Stress post-traumatique non-résolu ou chronique. Pour différents motifs (voir la section sur le stress), certains policiers éprouveront de la difficulté à atténuer leur stress à la suite d'un événement critique. Par la suite, la confrontation à des situations mineures — voire banales — aura un effet cumulatif qui détériorera leur état psychologique (Tremblay & Tougas, 1989).

D'après Stratton (1983 : voir Oigny, 1990), il est possible de regrouper les policiers en trois groupes à peu près égaux suite à un épisode critique : (1) ceux qui ne vivent pratiquement aucune séquelle; (2) ceux qui ressentent des perturbations plus ou moins limitées; et (3) ceux qui rencontrent des troubles importants.

Le Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-III) identifie trois formes de stress post-traumatique : aiguë, chronique et différée. Ces différentes formes se distinguent en terme de durée. Dans la première forme (la forme aiguë), les conséquences sont de courte durée (moins de six mois) et apparaissent dans les six mois suivant l'événement traumatisant. Dans la forme chronique, les symptômes persistent plus de six mois. Enfin, dans la forme différée, les symptômes associés à un stresser traumatisant apparaissent au moins six mois après l'événement.

Toutefois, la police reste un milieu traditionnel où l'expression de problèmes psychologiques demeure encore un tabou (Payette, 1985; Perrier & Toner, 1984; Tremblay & Tougas, 1989). La pression du groupe de travail peut être particulièrement forte en ce sens (Duchesneau, 1988; Reiser, 1974; Tremblay & Tougas, 1989). Bien que la peur soit une émotion peu discutée entre les policiers — par crainte d'être perçu comme un faible —, celle-ci n'en demeure pas moins

omniprésente dans leur travail (Duchesneau, 1988; Payette, 1985; Perrier & Toner, 1984).

Selon Dolan et Des Roches (1988), les horaires irréguliers ainsi que cette tendance à refouler et à minimiser les émotions auraient un impact négatif sur la vie familiale et sociale des policiers. Cet impact créerait une distance entre eux et leurs proches et pourrait devenir une source de stress considérable, tant pour les familles que pour les policiers eux-mêmes (Dolan & Des Roches, 1988).

C. Le système judiciaire

Qu'il soit policier ou non, tout individu à qui l'on demande de témoigner à la Cour doit — de par la Loi — s'y présenter de manière formelle et ce, sans que l'on tienne compte de son propre horaire. De plus, l'heure d'une comparution étant rarement précisée à l'avance, celui qui est appelé à témoigner devra se présenter au palais de justice aux heures d'ouverture et la mobilisation d'une journée entière sera alors nécessaire (Tremblay & Tougas, 1989). Il devient donc aisé de réaliser, à cause de la nature même de son travail (intervention auprès des contrevenants), toutes les difficultés d'ajustement d'horaire qu'aura à vivre le policier au cours de sa carrière (perturbation au niveau des congés, des heures de sommeil et des vacances) (Dolan & Des Roches, 1988; Lawrence, 1984; Loo, 1984a; Tremblay & Tougas, 1989).

De plus, les contre-interrogatoires que subit le policier peuvent être serrés et stressants (Loo, 1984a; Payette, 1985; Tremblay & Tougas, 1989). L'avocat de la défense essaie parfois d'invalidier son témoignage en tentant de l'amener à se contredire ou en discréditant son comportement lors des événements qui ont conduit à l'interpellation du prévenu (Tremblay & Tougas, 1989). Selon Duchesneau (1988), Kroes (1985) et Tremblay et Tougas (1989), le manque de considération envers les policiers par la Cour serait l'une des plus importantes sources de stress.

La perception que le tribunal est trop clément envers les criminels demeure aussi une source de frustration pour les policiers (Tremblay & Tougas, 1989). Oligny (1990) explique que le système de justice (avocats, juge et jury) rencontre l'agresseur et sa victime dans des circonstances plus «normales», alors qu'ils sont convenablement vêtus et qu'ils démontrent un certain équilibre. Pour sa part, le policier (psychologiquement plus impliqué), est souvent le témoin direct de la déroute de la victime et du mépris de l'agresseur lors des circonstances entourant le crime.

De même, la lenteur du système judiciaire serait aussi vécue comme une frustration par les policiers (Cooper et coll., 1982; Dolan & Des Roches, 1988; Payette, 1985). D'après Tremblay et Tougas (1989), cette lenteur pourrait devenir une source d'apathie.

D. Le secteur public

Cette catégorie de stressseurs correspond à l'attitude négative du public envers les policiers (Tremblay & Tougas, 1989). Chez la population, cette attitude négative se manifeste par un manque de support du travail policier (qui appuie le policier lui donnant une contravention ?), tandis que dans les médias elle se manifeste par la tendance à véhiculer une fausse image de la profession (critiques négatives dans la presse et mythe du héros ou du corrompu à la télévision) (Dolan & Des Roches, 1988; Kroes, 1985; Loo, 1984a; Oigny, 1990; Perrier & Toner, 1984).

Citant un extrait de la Commission présidentielle Katzenback (1967), Duchesneau (1988) explique qu'aucune profession n'est autant soumise aux critiques que la police. Pour Tremblay et Tougas (1989), les médias donnent autant d'attention aux erreurs policières à cause de l'aspect légal que comporte cette profession.

Selon Kroes (1985), il existe aussi un autre type de problématique importante entre les policiers et le public : les tensions raciales. Ces tensions demeurent un problème universel entre les forces de l'ordre et les gens de races différentes (Kroes, 1985). Une recherche réalisée auprès des policiers de Montréal démontre que ceux-ci perçoivent comme étant la troisième source de stress en importance le fait d'être confronté à une personne de minorité visible (Duchesneau, 1988). En 1968, Campbell et Schuman (voir Kroes, 1985) ont effectué une étude dans 15 grandes villes américaines et ils ont démontré que les Noirs ont tendance à avoir une image plus négative de la police que le reste de la population en général. En somme, tant

pour les policiers que pour les gens des minorités visibles, une certaine perception négative existe généralement de part et d'autre.

Au Québec cependant, la perception qu'a le public des policiers serait plus positive qu'aux États-Unis (Tremblay & Tougas, 1989). De plus, lorsqu'il ne travaille pas, il sera plus aisé pour le policier de ne pas être reconnu et pointé du doigt dans une grande ville que dans une région moins peuplée (Tremblay & Tougas, 1989).

Variables médiatrices

Bien que l'importance des conséquences du stress varie selon l'intensité et la durée des stressors, Tremblay et Tougas (1989) rappellent que les effets du stress dépendent également de la perception qu'a l'individu des situations et des événements ainsi que du milieu dans lequel il évolue (ce point de vue rejoint les études de Lemyre et de Lazarus).

D'après Dolan et Des Roches (1988), il y a peu d'écrits qui étudient les caractéristiques individuelles dans la dynamique du stress chez les policiers. La sous-section suivante est une synthèse des quelques recherches s'étant penchées sur ce sujet ainsi que sur d'autres variables médiatrices entre les sources de stress et leurs conséquences, et ce auprès de populations policières.

A. Variables socio-démographiques

Au niveau de l'appartenance socio-démographique, les recherches qui se sont intéressées de près à la relation entre ce type de variables et le stress en milieu de travail sont très rares (Duchesneau, 1988). En voici brièvement les résultats :

Dans une étude longitudinale, Violanti (1983) rapporte qu'il existe un lien entre les phases de carrière — liées à l'âge — et le stress vécu par les policiers. Les résultats de Stevenson (1988) démontrent que les sergents et les lieutenants de police ont tendance à vivre plus d'épuisement professionnel que les recrues. En outre, les officiers de rang intermédiaire seraient plus à risque relativement aux maladies coronariennes (Cooper et coll., 1982). Reagan (1989) n'a pour sa part trouvé aucune relation significative entre l'anxiété de trait chez les policiers et certaines dimensions socio-démographiques comme l'âge, la race et le sexe. Stevenson (1988) fait également cas de l'inexistence de lien entre le sexe et l'épuisement professionnel.

Pourtant, selon Pendergrass et Ostrove (1984), les policières qu'elles ont étudiées présentaient plus de symptômes psychologiques associés au stress, mais la proportion d'hommes ayant des problèmes d'ordre médical était plus élevée. Wexler et Logan (1983) expliquent que les policières qu'ils ont examinées font cas de problèmes spécifiques aux femmes dans les forces de police.

B. Support social

La classification du concept de support social ne semble pas très claire. Alors que certains auteurs le voient, semble-t-il, comme un élément chevauchant les sources de stress (Kroes, 1985), d'autres chercheurs le classent plutôt comme une variable intermédiaire (buffering) entre la source et l'effet (Kaufmann, 1989; Lemyre, 1986).

Malgré tout, un consensus semble s'établir du fait que les policiers reçoivent peu de support de la part du public et que les médias véhiculent une image déformée à leur égard (Duchesneau, 1988; Kroes, 1985; Lavallée et coll., 1988). Selon Duchesneau (1988), cette fausse opinion que se fait la population à propos des policiers amène ceux-ci à avoir peu de contacts avec le public. Dans cet ordre d'idées, Duchesneau (1988) déduit que le fait d'appartenir à un groupe identifié comme policier demeure un élément important pour comprendre le stress au sein du dit groupe.

Selon les résultats de Fusilier, Ganster et Mayes (1987), le support social est associé chez les policiers à la réduction des problèmes somatiques et psychologiques. Toutefois, contrairement à certaines prédictions théoriques, Kaufmann et Beehr (1989) ont trouvé qu'il y a chez les policiers une relation entre les stressseurs au travail, le stress et la présence de support social. Kaufmann et Beehr (1989) concluent que les stressseurs et le contenu des communications supportantes devraient être examinés de manière plus qualitative. Ce type d'approche permettrait de vérifier si ces communications peuvent parfois elles-mêmes devenir une source

de stress (Kaufmann et Beehr, 1989). Par exemple, à la suite d'une fusillade, le fait pour un policier de recevoir de la part de ses confrères des encouragements du genre «tu es fort et tu passeras au travers» ou encore «le temps arrange les choses» peut laisser place à beaucoup d'interprétation. Ce type de communication ne correspond peut-être pas à la forme idéale de support. En fait, ce qui se veut pourtant plein de bonne volonté peut parfois être interprété par le policier comme un encouragement au silence et au repli sur soi.

C. Comportements de Type A/B

D'autres recherches en milieu policier ont examiné la relation entre différentes variables liées au stress et les comportements de Type A/B. Selon une étude, les policiers de Type A, comparativement à ceux de Type B, évaluent les situations de manière plus accaparante et règlent ainsi les problèmes de façon plus active (Kirmeyer, 1988). Deszca (1983) et Laroche (1986) ont observé que les policiers ayant des comportements de Type A présentent plus de symptômes associés au stress que ceux de Type B. Selon Deszca (1983), qui rapporte l'étude de Davidson et Hurrell (1974), plus de 75% des policiers sont de Type A. Toutefois, Laroche (1986) a trouvé pour sa part que les policiers de la ville de Sainte-Foy (Québec) ayant des comportements de Type A sont moins nombreux que ceux de Type B (44% et 56% respectivement).

D. Lieu de contrôle

Concernant le lieu de contrôle, Fusilier, Ganster et Mayes (1987) et Lester (1982) ont trouvé qu'il existe une relation entre ce type de variable et le stress. Leurs résultats démontrent que les policiers avec un lieu de contrôle externe vivent plus de stress que les policiers avec un lieu de contrôle interne. Néanmoins, les travaux portant sur cette variable en milieu policier semblent très rares.

E. Personnalité

Cacioppe et Mock (1985), Davidson et Veno (1980), Dolan et Des Roches (1988) et Symonds (1970) ont décrit une espèce de «personnalité type» du policier. Ces chercheurs exposent une image plutôt négative de ce dernier qu'ils caractérisent comme un individu conservateur, autoritaire, concret, très confiant en lui-même, autonome, sévère, rigide, méfiant, cynique et avec des règles sociales draconiennes. D'après Lavallée et coll., (1988), cette rigidité de la personnalité, qui finit par se cristalliser, comporte des aspects de défense névrotique. Elle serait en réaction à la forte pression émotionnelle que vit le policier lorsqu'il perçoit l'hostilité du public (Davidson & Veno, 1980; Duchesneau, 1988; Lavallée et coll., 1988; Oigny, 1990). Selon Reiser (1976), il y a des avantages à ce durcissement de la personnalité. En effet, celui-ci soutient que le policier rigide s'adapte mieux aux situations stressantes de son travail que le policier flexible.

Toutefois, pour Payette (1985), les différences individuelles sont importantes et on ne serait attribuer un tel stéréotype à un bon nombre de policiers. Payette (1985)

est d'avis qu'il n'existe pas de policier type tout comme il n'existe pas de psychologue type.

Les conséquences du stress

Dans une étude portant sur le diagnostic et la gestion du stress au travail, Pépin (1991) relate certaines données concernant les coûts économiques de ce phénomène pour la société (13 milliards de dollars par année uniquement pour le Canada). Selon lui, ces chiffres astronomiques sont associés aux différentes conséquences du stress sur la santé physique et psychologique des travailleurs. Le stress peut aussi affecter l'organisation via ses effets négatifs sur les comportements. Ces effets se traduisent par des comportements dysfonctionnels (consommation d'alcool au travail, absentéisme, etc.) et par des comportements au travail contre-productifs (vol, sabotage, mauvaise qualité du travail, etc.) (voir Pépin, 1991).

Dans la sous-section qui suit, les conséquences du stress chez les policiers sont relatées selon ces trois perspectives (physique, psychologique et comportementale). Le but de cet exposé est de traiter des différentes conséquences du stress chez les policiers-patrouilleurs et de faire un lien avec la variable traitée à la section suivante, c'est-à-dire l'engagement organisationnel.

A. Les problèmes physiques

Le stress chronique, qu'il soit traumatique ou non, peut affecter le bien-être général des gens et avoir des conséquences sérieuses sur leur santé physique. Bien que les études empiriques sur la santé des policiers ne soient pas légion, celles-ci semblent corroborer cette affirmation.

Par exemple, à partir des certificats de décès, il est possible d'établir le taux de mortalité des policiers selon différents critères et de le comparer au reste de la population en général (causes, âge du décès, etc.). Ces taux sont obtenus en effectuant des analyses comparées de ces certificats ou, selon l'expression américaine, des standardized mortality ratios (SMR = 1,00 pour la population en général) (Vena, Violanti, Marshall & Fiedler, 1986). Il est à noter que la plupart de ces analyses utilisent des populations masculines comme base de comparaison puisque les femmes représentent un groupe fortement minoritaire dans les forces de police.

Selon Terry, dont l'étude réalisée en 1981 (voir Loo, 1984a) est maintes fois citée par un bon nombre d'auteurs, il semble que les policiers vivent en moyenne moins longtemps que la majorité des autres groupes occupationnels (24^e rang au niveau de la précocité des mortalités sur 130 professions répertoriées). Les résultats de Vena et coll. (1986) montrent que les policiers ayant 40 ans et plus de service présentent un ratio de mortalité plus élevé que la population américaine (SMR = 1,41). Outre les suicides — qui seront abordés plus loin —, les maladies expliquent une grande partie de ces décès (Feuer & Rosenman, 1986; Loo, 1984a). Selon une

étude effectuée par Blackmore (1978 : voir Laroche, 1986), sur 2300 policiers examinés, 36% présentaient de graves problèmes de santé. Pour Loo (1984a) et Payette (1985), les causes des problèmes de santé dans les forces de police incombent au stress.

1. Système cardio-respiratoire. Comme le soulignent Tremblay et Tougas (1989), l'un des critères de sélection lors de l'embauche d'un policier novice demeure sa condition physique supérieure à la moyenne de la population. Cependant, bien que particulièrement stressante, la profession policière est avant tout un travail de type sédentaire où le niveau d'activité physique reste moindre si on le compare à un bon nombre d'emplois (Collingwood, 1980; Tremblay & Tougas, 1989). Au cours des années, de nombreux policiers perdent donc cette bonne condition physique qu'ils avaient au moment de leur rentrée dans la police (Collingwood, 1980; Tremblay & Tougas, 1989). Selon Paffenburger, Hyde et Wing (1987 : voir Tremblay & Tougas, 1989), cette dégradation de la condition physique pourrait contribuer à diminuer leur espérance de vie.

Tremblay et Tougas (1989) expliquent bien la relation qui existe entre l'exercice physique, l'espérance de vie, la capacité cardio-respiratoire et le stress chez les policiers. Selon eux, l'exercice physique entraîne une augmentation de la capacité cardio-respiratoire, dont quelques-uns des indices sont une diminution du rythme cardiaque et un accroissement du diamètre des artères. Lorsque l'état de stress devient chronique, le cholestérol — qui est synthétisé et utilisé par l'organisme comme source d'énergie lors de situations aiguës — s'accumule dans le système circulatoire (Duchesneau, 1988). Cette accumulation, combiné une faible capacité

cardio-respiratoire — donc à une diminution du diamètre des artères — et à de mauvaises habitudes de vie (sédentarité, alcool, tabagisme, alimentation), finit par diminuer la tolérance du corps au stress. Ce processus apparaît comme un véritable cercle vicieux et contribuerait en grande partie à diminuer l'espérance de vie des policiers (Tremblay & Tougas, 1989).

Bien que les jeunes policiers soient semblables au reste de la population en général relativement aux maladies cardiaques, les policiers de 55 ans et plus présentent généralement un risque plus grand de mourir par maladie de type cardio-vasculaire par rapport à des groupes comparatifs de non policiers du même âge (Tremblay & Tougas, 1989; Vena et coll., 1986).

Les résultats de Fell, Richard et Wallace (1980) et Sardinias, Miller et Hansen (1986), révèlent que la mortalité chez les policiers découle souvent de maladies circulatoires. Les résultats de Feuer et Rosenman (1986) montrent chez ce groupe occupationnel une grande proportion de décès liés à l'hypercholestérolémie (accumulation de cholestérol dans les vaisseaux sanguins). En fait, selon Malkin (1985), c'est la police qui aurait le plus haut taux de mortalité découlant de maladies cardiaques.

2. Cancer et système digestif. Les résultats de Vena et coll. (1986), malgré qu'ils n'indiquent globalement aucune différence significative entre la police et l'ensemble de la population au chapitre des maladies digestives, montrent clairement que le sous-groupe des policiers ayant entre 10 et 19 ans de service court environ

trois fois plus de risques de mourir du cancer du système digestif et du colon que l'Américain moyen.

En fait, d'après Tremblay et Tougas (1989), les gens travaillant de nuit (dont les policiers) auraient davantage tendance à avoir une mauvaise alimentation et consommeraient plus de café que les travailleurs de jour (afin de se stimuler). Ce genre d'alimentation, combiné au fonctionnement particulier du système digestif durant la nuit, pourrait, suppose-t-on, entraîner des ulcères du système digestif (Tremblay et Tougas, 1989).

Les cirrhoses apparaissent aussi comme étant une cause importante de mortalité dans les forces de police (Feuer & Rosenman, 1986). Les habitudes liées à la consommation d'alcool pourraient expliquer une bonne partie de cette tendance qu'ont les policiers à avoir des problèmes de cette nature (Feuer & Rosenman, 1986). Ce sujet sera traité ultérieurement.

B. Les problèmes psychologiques

Étant donné les multiples usages du mot «psychologique», certaines précisions s'imposent ici afin de rendre ce terme compatible avec les études effectuées dans ce domaine auprès des policiers : alors que les problèmes mentaux traiteront des conséquences de nature essentiellement psychopathologique, les problèmes relationnels se pencheront davantage sur les conséquences conjugales, familiales et sociales du stress.

1. Les problèmes mentaux. Pour diverses raisons, il semble qu'il ne soit pas aisé d'obtenir des chiffres concernant la santé mentale chez les policiers (Oigny, 1990). En fait, outre les policiers eux-mêmes qui restent réticents à aborder leurs propres problèmes psychologiques, les administrations policières tentent d'éviter de ternir leur image publique et rendent difficile l'accessibilité aux données relatives aux troubles mentaux chez leurs employés (Oigny, 1990).

Malgré tout, certains services de police américains ont démontré une ouverture dans ce sens et ont permis à des chercheurs d'examiner le taux de différentes psychopathologies au sein de leur organisation.

a. Toxicomanie. Selon une étude réalisée par Van Raalte en 1979 (voir Loo, 1984a), 67% des policiers de son échantillon ont déclaré consommer de l'alcool au travail, faisant ainsi fi des règlements internes. De plus, les directeurs de police interviewés par Kroes (1985) ont affirmé que 25% de leurs effectifs avaient des problèmes d'alcool. La consommation excessive d'alcool demeure la toxicomanie la plus rapportée chez les policiers et il est assez rare que ceux-ci se tournent vers des drogues illégales (Payette, 1985). Au Québec, l'alcoolisme chez les policiers ne paraît pas avoir été examiné de manière sérieuse.

b. Suicide. Le suicide, réponse ultime à un grave malaise mental, demeure un sujet plutôt épineux en milieu policier (Loo, 1984a, 1986; Oigny, 1990; Tremblay & Tougas, 1989). Quelques études empiriques se sont penchées sur ce problème (Fell et coll., 1980; Feuer et coll., 1985; Loo, 1986; Vena et coll., 1986; Violanti, Vena & Marshall, 1985). Bien qu'il existe des contradictions concernant le

taux de suicide chez les policiers (SMR variant entre 0,53 et 3,27), la majorité des auteurs concluent que les données en rapport avec ce problème sont sous-estimées (Tremblay & Tougas, 1989). En fait, Payette (1985) estime que le taux de suicide chez les policiers est de deux à quatre fois plus élevé que celui de la population québécoise en général.

Selon Nelson et Smith (1970 : voir Oigny, 1990), il est possible d'expliquer le phénomène du suicide chez les policiers autrement que par les stressseurs mentionnés dans les sous-sections précédentes : par exemple, le fait que les policiers disposent d'une arme de service leur donnerait un moyen de se suicider facilement accessible et très efficace; une autre avenue veut que les policiers, régulièrement en contact avec la mort, finiraient par vivre certains effets psychologiques curieux. Enfin, malgré la composition en majorité masculine des forces de police, certains protocoles de recherche ne semblent pas tenir compte du fait que le taux de morts par suicide est généralement de trois à quatre fois plus élevé chez les hommes que chez les femmes et comparent parfois leurs résultats avec des populations mixtes.

c. Épuisement professionnel. Il existe peu de recherches empiriques qui établissent un rapport entre l'épuisement professionnel chez les policiers et celui d'autres groupes occupationnels. En fait, parce que le milieu policier en est un qui est reconnu comme étant particulièrement stressant et où l'épuisement professionnel est fréquent, les populations qui en proviennent sont surtout utilisées pour observer les processus inhérents à ce phénomène (voir les études de Burke, 1987; Burke & Deszca, 1986; Gaines & Jermier, 1983).

Il semble néanmoins possible d'obtenir certaines comparaisons de l'épuisement professionnel entre les policiers et d'autres occupations. En effet, par rapport à deux autres groupes professionnels, les résultats de Burke, Shearer et Deszca (1984) et Burke et Deszca (1986) montrent certaines différences dans la distribution des policiers relativement aux huit phases graduelles de l'épuisement professionnel tel que défini par Golembiewski (1981 : voir Oligny, 1990). Ces deux groupes comparatifs — des employés de production d'une grande corporation et des employés d'une agence fédérale — présentent moins de cas extrêmes que les policiers. Alors que 50% des policiers de ces études se retrouvent aux phases 1 et 8, seulement 45% des employés des deux groupes comparatifs sont situés dans ces deux mêmes phases. De manière absolue, 32% des policiers présentent des indicateurs associés à la phase 8 de l'épuisement professionnel (la plus critique), alors que pour les employés des deux autres organisations les pourcentages sont respectivement de 6 et 24 pour cette même phase critique.

Dans une étude effectuée auprès des trois principaux groupes policiers au Québec, Lavallée et coll. (1988) ont mis en relation différentes variables et l'épuisement professionnel. Cette étude démontre que les non-gradés (patrouilleurs) sont plus portés à vivre certains indices de l'épuisement professionnel — la dépersonnalisation selon l'instrument de Maslach (Maslach & Jackson, 1981) — que leurs supérieurs. L'échelle de dépersonnalisation de cet instrument, qui compte quatre échelles différentes, correspond à une mesure du sentiment d'indifférence qu'éprouve le policier envers les bénéficiaires du service.

2. Les problèmes relationnels. En plus des impacts sur leur santé physique et psychologique, le stress que vivent les policiers peut aussi avoir des conséquences sur les gens avec lesquels ils sont quotidiennement en relation (conjoint, enfants, amis) et affecter ainsi leur vie familiale (Kroes, 1985 ; Maslach & Jackson, 1979). Les problèmes familiaux chez les policiers sont tels qu'il existe depuis plusieurs années des associations et des programmes d'assistance destinés à ceux dont le conjoint est policier (Maslach & Jackson, 1979; Oigny, 1990).

Les propos qui suivent sont un résumé tiré d'une vaste enquête effectuée par Maslach et Jackson (1979) auprès de policiers et de leur partenaire de vie. Ils permettent de mieux saisir le sens des données empiriques qui sont exposées subséquemment.

Tout d'abord, Maslach et Jackson (1979) expliquent que certains policiers réagissent mal aux stressseurs intenses auxquels ils leurs arrivent d'être confrontés. Ces policiers s'isolent de leur femme et de leurs enfants car ils tiennent à les protéger et ils ne veulent pas que ceux-ci soient touchés par les problèmes émotionnels que leur travail suscite en eux. Cet isolement finit par créer une distance entre les policiers et le reste de leur famille. La relation qu'ils entretiennent avec leurs proches se limite alors à des discussions rationnelles et autoritaires. Bref, certains policiers en viennent à superposer leur rôle professionnel à celui de conjoint et de parent. En outre, le travail sur les quarts de nuit ne favorise en rien ces relations et contribue à augmenter cette «distance relationnelle». Les recherches de Maslach et Jackson (1979) ont permis d'établir un lien positif entre le degré d'épuisement professionnel des policiers et le niveau de tension qui règne au sein de leur famille.

Selon Maynard et Maynard (1982), il existe neuf principaux facteurs de préoccupation chez la femme du policier : (1) la difficulté qu'a le conjoint à se détacher psychologiquement de son travail; (2) le sentiment que le service de police s'oppose à la famille; (3) les nombreuses heures que le policier passe en compagnie de ses amis qui pratiquent le même travail et ce au détriment de la vie familiale; (4) l'importance de la carrière du policier, ce qui entraîne des sacrifices pour l'épouse; (5) la perception que les politiques du service ont un impact négatif sur la famille; (6) l'incompatibilité entre la vie de famille et la profession; (7) le fait que le service n'offre pas d'aide afin de permettre d'améliorer la vie familiale; (8) l'impression que le travail du policier a un impact négatif sur elle-même; (9) la perception qu'il y a un conflit entre le rôle de policier et celui de conjoint et de parent, ce qui entraînerait des tensions familiales.

Sous-tendant ces facteurs de préoccupation pour la conjointe du policier, il existe des énoncés dont les pourcentages d'approbation furent mesurés par Maynard et Maynard (1982). Les plus hauts scores relatifs à ces énoncés chez la conjointe du policier s'établissent comme suit (questions de type vrai ou faux) : (1) 95.2% croient que leur mari n'est pas confortable avec les politiques du service; (2) 90% se sentent découragées parce que les politiques du service semblent être plus importantes que les habiletés de leur conjoint; (3) 90% ne croient pas que le service comprend et supporte la vie de famille; (4) 83.3% ont l'impression qu'on leur demande de comprendre le travail de leur mari; (5) 81% croient qu'il est nécessaire de faire des sacrifices pour le travail de leur conjoint; (6) 81% n'ont pas l'impression que le service se sent concerné par l'«ajustement» de la famille au travail du policier.

Dans une étude réalisée par Esposito (1989) auprès de policiers et de leurs adolescents, une corrélation positive fut trouvée entre le bas degré d'accomplissement des policiers et la perception chez leurs adolescents de l'inexistence de cohésion familiale. Esposito (1989) rapporte également une relation positive entre l'anxiété de trait chez les policiers et la perception de conflits familiaux par leurs adolescents.

C. Les problèmes comportementaux

Les problèmes comportementaux ont trait aux conséquences du stress sur les comportements des policiers au travail. Dolan et Arsenault (1980), lorsqu'ils traitent de ce type de conséquences, en dégagent deux niveaux possibles : les conséquences directes et les conséquences indirectes.

1. Les conséquences directes. La contre-performance — ou au niveau organisationnel le rendement — demeure la principale conséquence directe du stress au travail (Dolan et Arsenault, 1980; Pépin, 1991). Dans la police, peu de recherches semblent avoir examiné la relation entre ces deux variables. Comme le souligne Duchesneau (1986), il ne semble pas y avoir de procédé standard pratique pour évaluer le travail des policiers. Dans ce sens, il est possible de croire que cette non-uniformité peut être perçue comme un obstacle pour des chercheurs qui se pencheraient sur la question.

2. Les conséquences indirectes. Ce type de conséquences a trait à des comportements objectivement mesurables, dysfonctionnels et contre-productifs tels que l'absentéisme, les retards, le roulement du personnel, l'état d'esprit des travailleurs, les griefs, le vandalisme, les rumeurs et le vol (Dolan & Arsenault, 1980; Pépin, 1991). Bien qu'intéressantes, de telles données mériteraient — pour les forces de police du Québec — de faire l'objet d'une étude particulière et plus poussée (ceci n'est cependant pas l'objectif du présent mémoire).

D'après Martelli et coll. (1989), il existe une relation négative et significative entre la perception de stress organisationnels chez les policiers et la satisfaction au travail (qui est aussi une conséquence indirecte du stress au travail). En outre, une telle relation existe également entre la perception de ces mêmes stress organisationnels et l'engagement organisationnel (EO) (Martelli et coll. 1989). Dans ce sens, au plan théorique, Kundi et Saleh (1993) soulignent le lien entre l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail. Toutefois, ces chercheurs considèrent la satisfaction au travail comme une conséquence de l'EO, contrairement à de nombreux autres auteurs (Angle & Perry, 1983 et Ivancevich, 1985 : voir St-Pierre, 1986; Schaubroeck, Cotton & Jennings, 1989).

En outre, l'engagement organisationnel semblerait être plus global et plus durable que certaines variables davantage ponctuelles, tels les comportements contre-productifs et la satisfaction au travail — qui pour sa part varient selon les situations immédiates (Johnston, Parasuraman, Futrell & Black, 1990; Reid, 1989; St-Pierre, 1986). Selon Martelli et coll. (1989), peu de recherches paraissent avoir examiné empiriquement la relation hypothétique entre l'engagement organisationnel

et les stressseurs en milieu policier. Les études ayant évalué le lien possible entre l'engagement envers l'organisation et l'état de stress paraissent être encore plus rares.

Synthèse des recherches sur le stress en milieu policier, modèle général du stress au travail, et critique

La section qui suit se divise en deux sous-sections : la première concerne une synthèse des recherches ayant porté sur le stress en milieu policier ainsi que la présentation d'un modèle général et intégrateur du stress au travail; la seconde a trait à une critique des études relatives aux forces policières.

Synthèse des recherches sur le stress en milieu policier et modèle général du stress au travail

Le stress policier se distingue par l'intensité de ses stressseurs et son caractère essentiellement social : nul individu n'est aussi directement confronté à la diversité des problèmes humains que le policier-patrouilleur. C'est le face-à-face continuels au stress des autres en «première ligne de feu» qui fait la particularité de cette profession. Le stress est, faut-il le rappeler, «[...] une relation particulière entre la personne et l'environnement, relation que la personne évalue comme excédant ses ressources et comme menaçant son bien-être» (Lazarus & Folkman, 1984 : p. 19).

Tout comme pour le stress en général, beaucoup de variables interviennent au niveau du stress en milieu policier. La plus importante d'entre elles demeure

probablement l'appréhension cognitive de l'individu stressé (sa perception). Cette appréhension joue un rôle central dans le processus du stress mais — chez les policiers-patrouilleurs — peu d'études semblent s'y être intéressées sérieusement.

En périphérie de l'appréhension cognitive, il existe des variables de type latéral qui exercent un effet médiateur sur le stress. Ces variables sont les propriétés de la personnalité et le support social. Chez les policiers, les comportements de Type A/B (liés à la personnalité) et la pression de l'organisation (support social) paraissent être les variables les plus communément rapportées.

Maladies cardiaques, alcoolisme, difficultés conjugales et familiales et problèmes au travail sont des conséquences du niveau élevé de stress chez les policiers. Il demeure possible de croire que l'engagement du policier face à son organisation se trouve aussi affecté par le stress qu'il subit au travail. L'engagement organisationnel concerne «la force relative de l'identification et de l'implication d'un individu face à une organisation particulière» (Neale & Northcraft, 1991 : p. 290).

Afin de permettre au lecteur de bien saisir les processus du stress dans l'organisation, la figure 3 montre le modèle théorique de Kahn et Byosiére (1990). Ce modèle intègre et situe sept groupes de variables qui sont présents dans le processus global du stress organisationnel. Voici ces variables :

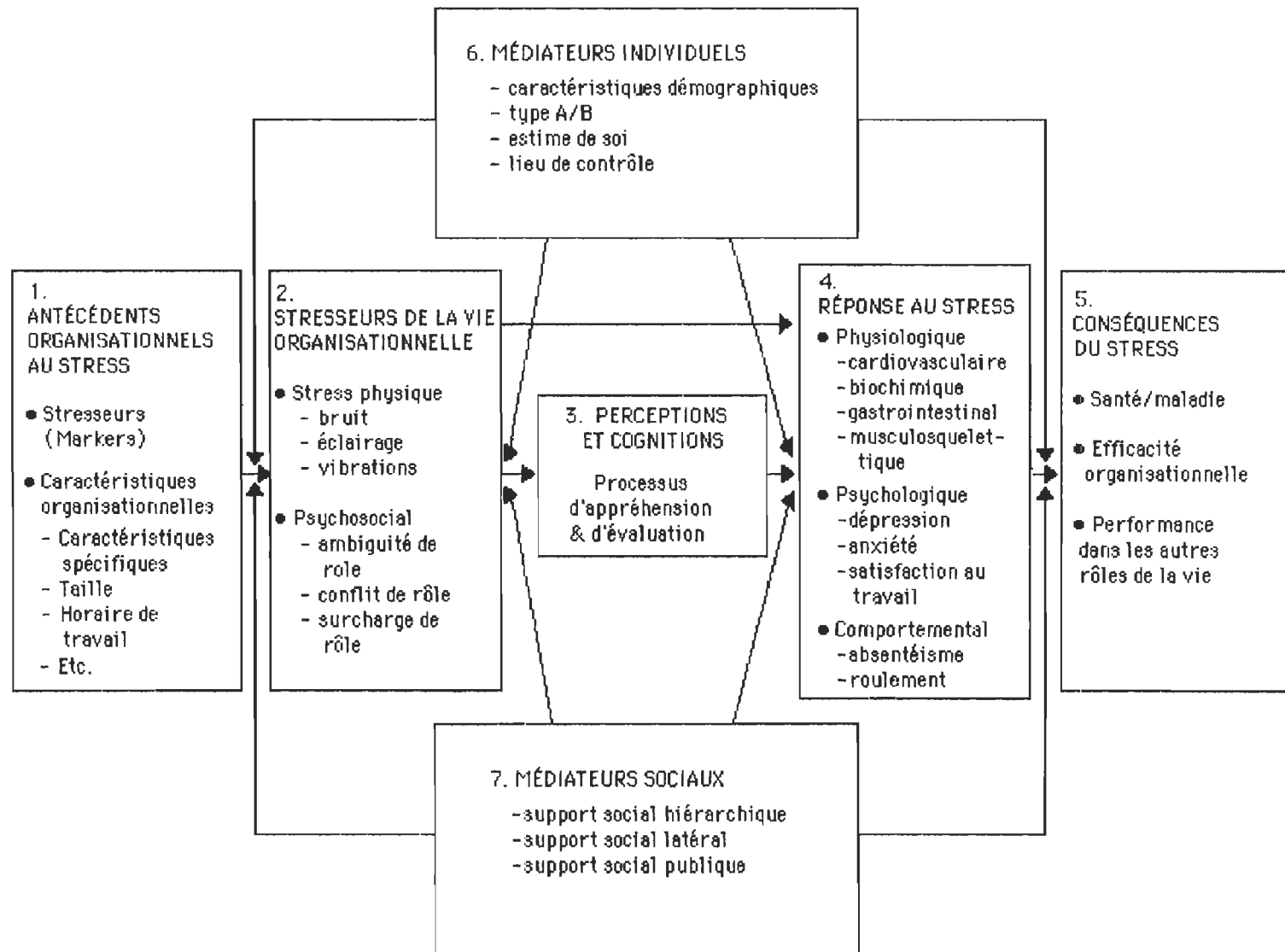


Fig. 3 — Schéma théorique du stress dans les organisations (Kahn & Byosiére, 1990 : p. 592)

A. Antécédents organisationnels du stress

Les antécédents organisationnels du stress représentent le contexte de travail. Ce sont les indicateurs sociaux (stress markers) — c'est-à-dire le contexte socio-économique — et les caractéristiques « statiques » de l'organisation (structure, taille, bureaucratisation, etc.).

B. Stresseurs dans l'organisation

Les stresseurs dans l'organisation sont les sources de stress que rencontre l'individu dans son travail. Chez les policiers-patrouilleurs, il s'agit surtout de stresseurs associés au travail en tant que tel (imprévisibilité des événements : emotional hazard) ainsi qu'aux rôles dans l'organisation (psychosocial problems).

C. Appréhension cognitive

La dimension centrale du stress demeure l'appréhension cognitive de l'individu. Ce sont les processus d'évaluation tels que définit par Lazarus et repris par Lemyre (1986). Un état de stress subjectif, non indiqué sur la figure mais défini par Lemyre (1986), découle directement et immédiatement de ce processus. Cet état de stress subjectif demeure l'un des principaux éléments d'intérêt à partir de maintenant.

D. Réponses au stress

Les réponses au stress concernent ici les résultantes à moyen terme. Ces réponses découlent d'un état de stress plus ou moins prolongé et se traduisent par certains problèmes de type physique, psychologique (émotionnel et cognitif : satisfaction au travail) et comportemental. On peut aussi spéculer que la diminution de l'engagement organisationnel est aussi une conséquence à moyen terme du stress (puisque les auteurs ne s'entendent pas sur sa position exacte par rapport à la satisfaction au travail, la prudence suggère donc d'inclure l'EO dans ce même bloc de variables). L'engagement organisationnel apparaît maintenant comme étant aussi l'un des principaux éléments dans la présente étude.

E. Conséquences à long terme du stress

Les maladies mentales et physiques, l'efficacité au travail et la performance dans les autres rôles de la vie sont les principales conséquences à long terme du stress organisationnel.

F. Médiateurs individuels

Les médiateurs individuels sont les variables liées aux caractéristiques personnelles. Ces variables atténuent ou accentuent le stress perçu par l'individu (chez les policiers, les comportements de Type A/B ont été fréquemment étudiés).

G. Médiateurs sociaux

Tout comme pour les médiateurs individuels, les médiateurs sociaux modifient les relations entre les stressseurs et ses conséquences. Précisément, il s'agit du support social provenant de la direction et celui provenant des collègues de travail. Dans le cas des policiers, le faible support social provenant du public est ajouté à ce groupe de variables.

Pour conclure cette sous-section, il importe de souligner que l'attention dans cette recherche sera dorénavant portée sur la relation hypothétique entre l'état de stress et l'engagement organisationnel (EO).

Critique

Les quelques recherches empiriques qui se sont penchées sur les conséquences du stress dans les forces policières montrent souvent certaines faiblesses au plan méthodologique. En effet, confondant les différents niveaux hiérarchiques, la majorité de ces études ne fait pas de distinction entre la fonction de patrouilleur et les autres différentes fonctions que l'on retrouve habituellement dans un service de police. Ces recherches, en majorité en langue anglaise, désignent généralement les sujets de leur échantillon en utilisant le terme police officer (peu utilisé en français) ou parfois simplement le terme police. Pourtant, il est aisé de croire que les stressseurs chez les policiers peuvent être différents selon le palier hiérarchique occupé. Néanmoins, tel qu'il a été mentionné antérieurement, les policiers-patrouilleurs demeurent majoritaires au sein de la police. En se basant sur

ce fait, il est possible d'en déduire que les recherches qui traitent des conséquences du stress en milieu policier portent généralement sur le sous-groupe occupationnel des patrouilleurs. Malgré tout, il demeure important de garder certaines réserves par rapport à ces études.

Une critique peut également être apportée à l'égard des devis de recherches relatifs aux conséquences du stress en milieu policier. Les résultats de ces recherches, généralement de type corrélationnel, ne sont que très rarement renforcés par des résultats d'études expérimentales. Établir un lien de cause à effet entre le stress et les conséquences telles que mesurées dans ces recherches devient alors purement hypothétique.

Enfin, comme expliqué auparavant, peu d'études empiriques se sont penchées sur la relation hypothétique entre l'état de stress — résultant d'une évaluation subjective — et l'engagement organisationnel. Mais au fait, qu'est-ce que l'engagement organisationnel ?

L'engagement organisationnel

Tel que mentionné plus tôt, un examen des études réalisées jusqu'à présent révèle que les conséquences du stress au travail peuvent toucher certains aspects liés à l'engagement organisationnel comme la satisfaction au travail, le rendement, l'intention de quitter l'organisation, et cetera. Cependant, il est à souligner encore une fois que le concept d'engagement organisationnel (EO) serait plus large et plus

stable que certains comportements ponctuels de l'individu et il ne serait pas soumis aux fluctuations quotidiennes de la satisfaction au travail (St-Pierre, 1986, Reid, 1989). Dans le cadre de son mémoire de maîtrise en psychologie industrielle, St-Pierre (1986) s'est employée à faire une revue des écrits portant sur les études théoriques et empiriques de l'EO (revue analogue à celle de Mowday, Porter & Steers, 1982). Dans la section qui suit, inspirée par ce mémoire, un relevé des principales recherches sur ce concept est effectué.

Dans un premier temps, fidèle à l'ordre de présentation de l'auteure, un exposé théorique est d'abord réalisé. Il permettra au lecteur de saisir le construit conceptuel relatif à l'EO. A la suite de cet exposé, une présentation des études empiriques est faite. Cette démarche a comme but d'examiner comment diverses variables peuvent être en relation avec l'engagement organisationnel.

Exposé théorique

Selon Reid (1989) et St-Pierre (1986), il existe deux grandes conceptualisations de l'engagement organisationnel. L'engagement instrumental représente l'une d'elle, tandis que l'engagement attitudinal apparaît comme étant la seconde. Pour Reid (1989), la première (instrumental ou side-bets theory selon St-Pierre) réfère à un engagement presque uniquement comportemental, alors que la seconde (attitudinal ou psychologique selon St-Pierre) réfère à un engagement davantage émotivo-cognitif.

Ces deux formes d'engagement se distinguent principalement par la nature du lien entre l'individu et l'organisation (Meyer, Paunomen, Gellatly, Goffin & Jackson, 1989; Reid, 1989). Dans la forme comportementale, l'engagement correspond à des besoins d'ordre essentiellement extrinsèque tels que le salaire et les avantages sociaux. Dans la forme psychologique, le lien est intrinsèque et correspond à des objectifs et à des valeurs personnels. Selon Reid (1989) et St-Pierre (1986), bien qu'étant différentes, ces deux conceptualisations de l'EO ne sont pas diamétralement opposées mais aussi complémentaires. Le prochain développement les examine de plus près et abouti à la présentation d'un modèle théorique plus global.

A. L'engagement instrumental

Pour Reid (1989) et St-Pierre (1986), Becker (1960) demeure probablement le principal tenant de l'engagement instrumental. Selon cette conception, les individus demeurent engagés envers l'organisation parce ce qu'il leur en serait coûteux d'en faire autrement (Becker, 1960; Meyer et coll., 1989; Reid, 1989; St-Pierre, 1986). En fait, outre une expertise spécifique, des avantages comme le salaire et les conditions sociales pourraient aussi s'estomper avec un départ de l'organisation. Les individus liés selon cette forme tendraient à déployer un minimum d'effort.

Généralement, pour évaluer le niveau d'engagement instrumental, les chercheurs optent pour une mesure de la volonté de l'individu de quitter ou non son organisation pour les avantages — financiers ou autres — que leur offrirait une autre organisation (Reid, 1989; St-Pierre, 1986). Cependant, selon Reid (1989), ce genre

de mesure n'indique presque rien sur l'aspect psychologique — ou l'attitude — de l'individu face à l'organisation qui l'emploie.

B. L'engagement psychologique

Mowday, Porter et leurs collaborateurs (voir Reid, 1989; et St-Pierre, 1986) demeurent les principaux défenseurs de l'engagement psychologique.

L'EO attitudinal va, selon Reid (1989), au-delà d'un simple échange coûts/bénéfices de l'acteur face à l'organisation. Les personnes démontrant un désir psychologique de demeurer dans l'organisation sont prêtes à faire des efforts importants, au-delà de ce qui est normalement demandé par l'employeur. Inspiré par les travaux de Mowday et de ses collaborateurs, Neale et Northcraft (1991 : p. 290) définissent l'engagement attitudinal comme étant «la force relative de l'identification et de l'implication d'un individu face à une organisation particulière».

Trois facteurs sous-tendent cette définition de l'EO : (1) l'intensité de la croyance et de l'identification aux buts et valeurs de l'organisation (l'intégration); (2) le niveau de volonté d'exercer des efforts importants pour l'organisation (l'implication) et; (3) l'intensité du désir de maintenir son affiliation dans une organisation particulière (l'attachement) (Neale & Northcraft, 1991; Reid, 1989; St-Pierre, 1986).

1. L'intégration. L'intégration correspond à la dimension cognitive de l'EO psychologique. L'individu évalue les normes, valeurs et buts de l'organisation et les juge «corrects», en accord avec son propre schéma psychologique.

2. L'implication. Le deuxième facteur, l'implication, fait référence à la dimension comportementale de l'engagement organisationnel. Toutefois, les comportements déployés ici sont plus actifs que ceux de l'engagement instrumental qui, pour leur part, demeurent plus passifs et minimaux.

3. L'attachement. L'attachement, le troisième facteur, implique un sentiment d'appartenance et il s'inscrit dans le désir de vouloir demeurer dans l'organisation. Des liens affectifs — qui se reflètent par la loyauté, la solidarité et la fierté — ont été tissés entre l'individu et l'organisation.

C. Modèle théorique

Kundi et Saleh (1993) ont décrit un modèle théorique de l'engagement organisationnel qui intègre bien les différents éléments qui sont habituellement étudiés lors de recherches sur l'EO. La figure 4 expose ce modèle dont une partie couvre les éléments de Neale et Northcraft (1991).

Selon Kundi et Saleh (1993), il existe quatre facteurs extra-individuels influençant les employés et donc leur niveau d'engagement organisationnel : (1) l'intégration du travail (job integration); (2) les investissements de l'employé (emplo-

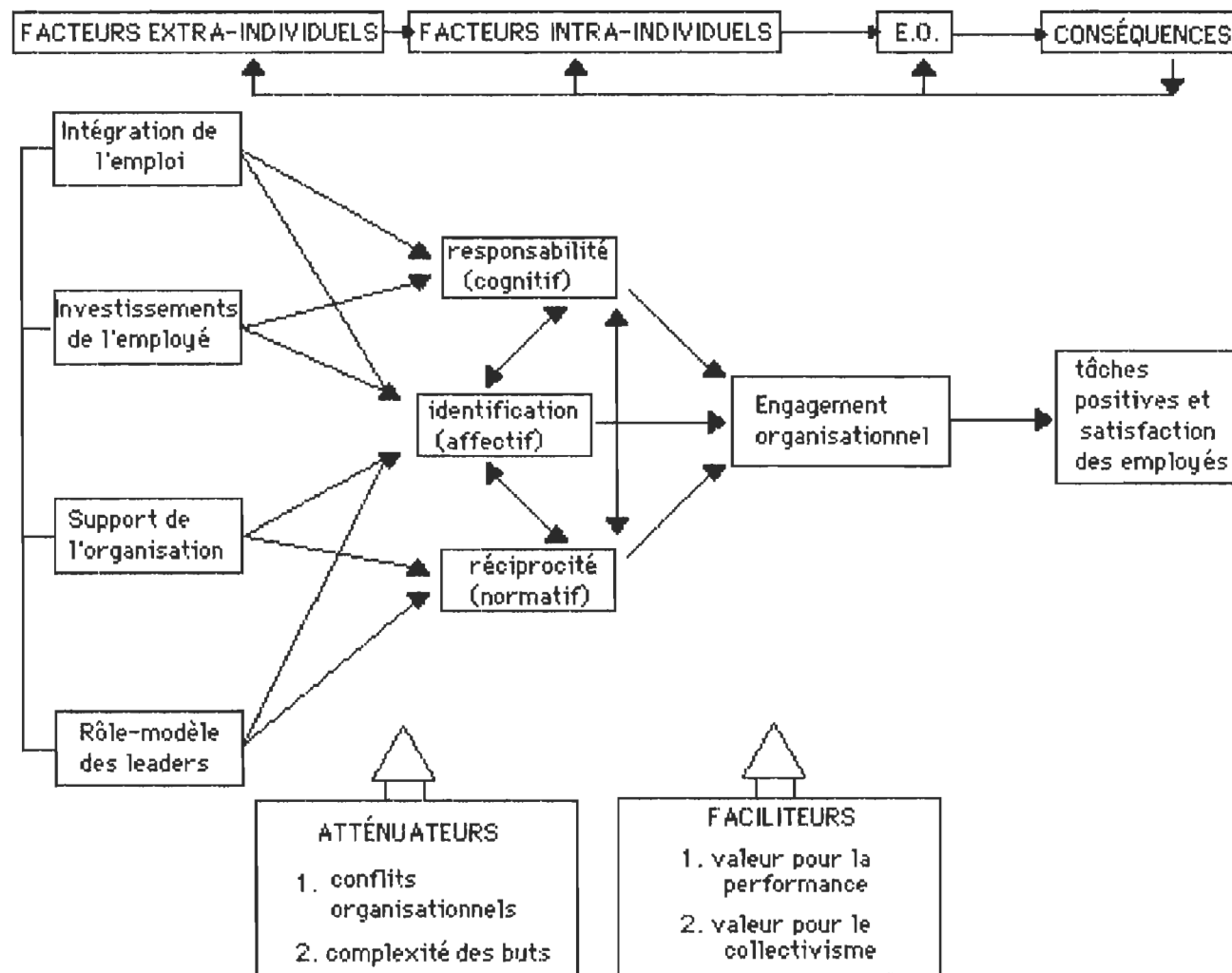


Fig. 4 — Modèle de l'engagement organisationnel (Kundi & Saleh, 1993 : p. 158)

yee investments); (3) le support organisationnel (organizational support); et (4) le rôle des leaders comme modèles (role-model leadership).

1. L'intégration du travail. L'intégration du travail comporte deux aspects : la richesse des tâches et l'interaction de l'employé avec les gens de l'organisation et aussi avec la clientèle. Un travail bien intégré favorise la créativité, la solidarité et permet également la libre circulation de l'information. Ces facteurs amènent l'individu à se sentir responsable de ses différentes tâches (dimension cognitive). De plus, ils augmentent aussi les sentiments positifs à l'égard des autres membres de l'organisation (dimension affective).

2. Les investissements de l'employé. Les investissements de l'employé ont trait à l'énergie, à la quantité de temps et aux divers types de ressources mis par l'employé dans son organisation afin de contribuer au succès de celle-ci. Ce facteur est relié à la perception de responsabilité personnelle par rapport aux objectifs de l'organisation (dimension cognitive), objectifs auxquels l'individu s'identifie lui-même (dimension affective). Toutefois, comme il existe souvent un décalage temporel entre les efforts de l'employé et l'atteinte des objectifs organisationnels, il peut arriver que les individus soient davantage préoccupés par leurs propres bénéfices personnels à court terme.

3. Le support de l'organisation. Le support organisationnel concerne les efforts déployés par l'organisation pour le mieux-être de ses employés. Ces efforts de la part de la direction sont perçus positivement par les employés et ont un effet de réciprocité au niveau comportemental («un service en attire un autre») (dimension

normative). Ce facteur influence aussi les sentiments de l'employé par rapport à l'organisation (dimension affective).

4. Le rôle des leaders comme modèles. Il semble que l'engagement des leaders dans l'organisation serve de modèle pour les subalternes. Ces derniers, percevant les comportements de leurs supérieurs, imitent ceux-ci, ce qui a comme conséquence d'augmenter leur propre productivité (dimension normative). En outre, l'exemple des bons leaders accroît la confiance des employés envers les chefs et augmente ainsi la force du lien entre subalternes et cadres (dimension affective).

A un autre niveau, il est donc possible de discerner trois facteurs, entre les facteurs extra-individuels et l'EO en tant que tel, qui animent l'individu lui-même (facteurs intra-individuels) : (1) la responsabilité (dimension cognitive); (2) l'identification (dimension affective) ; et (3) les échanges (dimension normative). Il semble que ces facteurs soient analogues aux dimensions cognitives (intégration), affective (attachement) et comportementale (implication) de l'engagement tel que définit par Neale et Northcraft (1991) et Reid (1989).

Toujours selon le modèle de Kundi et Saleh (1993), il existe aussi des facteurs qui atténuent ou facilitent le processus de l'engagement organisationnel. Ceux-ci sont la valeur de la performance et la valeur du collectivisme (facilités) — ces facteurs rejoignant, semble-t-il, les caractéristiques inhérentes à l'individu lui-même —, et les conflits organisationnels et la complexité des objectifs organisationnels (atténuateurs).

Enfin, les conséquences de l'engagement organisationnel sont présentées selon deux orientations possibles : les conséquences orientées vers les tâches et celles orientées vers les individus. Les conséquences orientées vers les tâches concernent directement les intérêts de l'organisation, comme la qualité et la quantité du produit ou du service, la créativité, et l'ajustement de l'employé à son travail. Les conséquences orientées vers les individus touchent surtout la satisfaction au travail et la satisfaction par rapport à la carrière.

Les études empiriques

La présente sous-section entend exposer les principales études empiriques concernant l'engagement organisationnel (EO).

St-Pierre (1986), lorsqu'elle présente sa section portant sur les études empiriques relatives à l'engagement envers l'organisation, explique que sa revue des écrits ne fait pas de distinction entre les différents types d'engagement, mais tend plutôt à les confondre sous le terme général d'engagement envers l'organisation (le décorticage de ces recherches serait trop complexe selon elle).

En outre, tout comme pour le stress au travail, les recherches empiriques qui ont examiné l'engagement envers l'organisation se sont surtout employées à établir des liens de type corrélationnel avec d'autres variables (St-Pierre, 1986). Ces liens, qui prétendent être de cause à effet, manquent généralement d'appuis

expérimentaux et demeurent — d'un point de vue causal — hypothétiques selon les postulats de base de la démarche empirique (St-Pierre, 1986).

Bien que le lecteur soit mis en garde par ces annotations, la présente sous-section traite de l'engagement organisationnel selon une forme similaire à celle de St-Pierre (1986) : bref, alors que le développement confond EO psychologique et instrumental — à moins d'avis contraires —, les différentes variables corrélant avec l'engagement organisationnel sont traitées selon un point de vue de sources et de conséquences (afin d'assurer une certaine cohésion).

Dans un premier temps, donc, les sources hypothétiques de l'engagement envers l'organisation sont discutées. Dans un second temps, la démarche a comme but d'expliquer les conséquences hypothétiques de l'engagement envers l'organisation.

A. Les sources de l'engagement organisationnel

St-Pierre (1986) regroupe en trois catégories distinctes les sources de l'engagement organisationnel : (1) les caractéristiques individuelles; (2) les caractéristiques reliées à l'individu face à son travail; et (3) les caractéristiques de l'organisation.

1. Les caractéristiques individuelles. La première catégorie, soit les caractéristiques individuelles, peut faciliter ou atténuer l'engagement

organisationnel. Cette idée est analogue aux explications de Kundi et Saleh (1993) avec leurs facteurs facilitateurs.

A ce niveau, Billingsley et Cross (1992), Jans (1989) et St-Pierre (1986) rapportent que l'âge et l'ancienneté sont en général reliés faiblement à l'EO. Les résultats obtenus en ce qui concerne le niveau de scolarité, le sexe, la race, la religion et le statut civil ne permettent pas vraiment de conclure quoi que ce soit — des contradictions étant habituellement observées pour ces variables (St-Pierre, 1986).

2. Les caractéristiques reliées à l'individu face à son travail. Les caractéristiques reliées à l'individu face à son travail, ou les facteurs intra-individuels selon Kundi et Saleh (1993), représentent la deuxième catégorie de sources d'engagement mentionnées par St-Pierre (1986). Elle concerne la relation entre l'employé et son travail et demeure la dimension centrale pour comprendre l'EO. La liste de ces caractéristiques — tirée de St-Pierre (1986) — est présentée au tableau 2 (il ne semble pas pertinent d'expliquer de manière détaillée ce tableau puisque la compréhension des variables qui y sont mentionnées apparaît assez simple). Un bon nombre de travaux rapporte des relations entre ce type de variables et l'EO : Barone et coll. (1988); Billingsley et Cross (1992); Darden et coll. (1989); Jamal (1985), (1980); Jans (1989); Johnston et coll. (1990); Leiter (1988); Martelli et coll. (1989); Schaubroeck et coll. (1989); St-Pierre (1986).

Tableau 2

Caractéristiques reliées à l'individu face à son travail
(Source : St-Pierre, 1986)

-
1. Caractéristiques de l'emploi
 2. Satisfaction au travail
 3. Salaire
 4. Problèmes de rôle
 5. Implication au travail
 6. Relations interpersonnelles au travail
 7. Facteurs considérés lors du choix de l'emploi
 8. Attentes face à l'emploi
 9. Sentiment d'être personnellement important
 10. Style de leadership du supérieur
 11. Accord entre les buts et valeurs de l'individu et ceux de l'organisation
 12. Participation à la prise de décision
 13. Communication
-

3. Les caractéristiques de l'organisation. Les caractéristiques de l'organisation réfèrent à la dimension environnementale — c'est la structure formelle et informelle du contexte de travail et elle s'apparente plus ou moins aux facteurs extra-individuels ainsi qu'aux facteurs atténuateurs de Kundi et Saleh (1993). Selon St-Pierre (1986), toute organisation comporte sept caractéristiques générales : (1) la taille; (2) le type (public ou privé); (3) les groupes occupationnels que l'on y retrouve; (4) les niveaux hiérarchiques en place; (5) la centralisation; (6) la bureaucratisation et; (7) la présence ou non d'un syndicat. D'après le relevé des écrits effectué par St-

Pierre (1986), ces variables paraissent être peu liées avec l'engagement organisationnel. En fait, l'intérêt des chercheurs envers ce type de variables semble être peu prononcé.

St-Pierre (1986) conclue que, prisent séparément, les caractéristiques de l'individu et celles de l'organisation sont peu importantes pour comprendre les antécédents de l'engagement organisationnel. Selon elle, c'est dans la relation que l'employé entretient avec son milieu de travail que réside la vraie nature de l'EO.

B. Les conséquences de l'engagement envers l'organisation

Les conséquences les plus récemment examinées paraissent être la performance, l'intention de partir, les retards et le taux de roulement, et ces variables sont toutes liées à l'EO (Darden et coll., 1987; Jamal, 1985; Johnston et coll., 1990; Meyer et coll., 1989; Schaubroeck et coll., 1989; St-Pierre, 1986; Wittig-Berman & Lang, 1989).

En bref, il apparaît pertinente d'étudier l'EO dans le sens où les individus qui sont peu engagés démontrent moins d'implication et de performance dans leur travail et finissent, peut-on supposer, par coûter plus cher à l'organisation.

Résumé de la problématique et hypothèses de recherche

La présente section expose un bref aperçu de la problématique du stress chez les policiers-patrouilleurs — afin de permettre au lecteur de situer — et formule la question de recherche et les hypothèses qui en découlent.

Résumé de la problématique

Les conceptions du stress sont nombreuses et, selon l'état actuel des connaissances, il est possible de penser que l'approche cognitive — de nature essentiellement subjective — demeure la conception la plus appropriée pour comprendre ce phénomène. Toutefois, très peu d'études se sont penchées sur le stress en milieu policier selon cette conception — la majorité de ces études se contentant d'une approche par simple mesure de stressseurs ou d'éléments pathologiques. Les recherches s'étant penché sur les relations entre le stress subjectif chez les policiers-patrouilleurs et d'autres variables — dont l'engagement organisationnel — sont encore plus rares.

A. Question de recherche et hypothèses

En tenant compte de la problématique brièvement soulignée précédemment et du fait que le présent mémoire est avant tout un exercice de rigueur complémentaire à une formation de maîtrise (ce qui impose des limites financières et temporelles à l'étude), il demeure maintenant possible de présenter la question centrale de la

recherche et de formuler les hypothèses et objectifs qui lui sont associés. En fait, cette question consiste à examiner chez les policiers-patrouilleurs l'état de stress qui résulte théoriquement de leur évaluation cognitive et aussi leur niveau d'engagement envers l'organisation.

B. Hypothèses

A la lumière du contexte théorique présenté précédemment et préalablement à la formulation des hypothèses, on peut affirmer que :

1) chez les policiers, l'engagement organisationnel (EO) est relié aux stressseurs;

2) chez les policiers, certains facteurs personnels et organisationnels peuvent prédisposer à atténuer ou à augmenter le stress;

3) chez les policiers, certains facteurs personnels et organisationnels peuvent prédisposer à atténuer ou à augmenter l'engagement organisationnel.

Aussi, les hypothèses qui suivent sont proposées :

Hypothèse 1. Il existe une relation entre l'état de stress perçu par les policiers-patrouilleurs et leur niveau d'engagement envers l'organisation, et cette relation est inversée, c'est-à-dire que plus l'état de stress croît, plus l'engagement

organisationnel décroît. De plus, la capacité de l'état de stress à prédire de manière originale l'engagement organisationnel apparaîtra et se distinguera des caractéristiques socio-démographiques.

Hypothèse 2. Violanti (1983) mentionne qu'il existe un lien entre les phases de carrière — liées à l'âge — et le stress chez les policiers; il appert donc pertinent d'examiner de plus près ce lien. De plus, il semble que le travail de patrouilleur soit la plus stressante des fonctions policières. Aussi, on peut avancer que le nombre d'années affectées à la patrouille prédira mieux l'état de stress que l'âge, l'ancienneté comme policier ou le temps passé sur le marché du travail.

Par la suite, à titre exploratoire, la capacité des autres caractéristiques socio-démographiques à prédire l'état de stress et l'EO sera examinée. Cet examen se fera en tenant compte de l'influence simultanée de chacune de ces caractéristiques (objectif 1).

Enfin, toujours à titre exploratoire, un examen sommaire des items composant les instruments et dont les scores semblent particulièrement bas ou élevés est réalisée — tant pour l'état de stress que pour l'engagement organisationnel. L'objectif de cette démarche est de connaître, pour les policiers-patrouilleurs, les éléments extrêmes sous-jacents à leur état de stress et à leur engagement organisationnel (objectif 2).

Donc, pour résumer le tout, le but de la présente recherche comprend deux grands volets : un premier volet est constitué par des hypothèses à confirmer ou à infirmer; un deuxième volet est davantage exploratoire avec des objectifs à atteindre.

Chapitre II
Méthodologie

Deux sections, à l'intérieur de ce chapitre, décrivent la méthodologie de la présente étude : (1) l'échantillonnage et la cueillette des données; et (2) le questionnaire de recherche.

L'échantillonnage et la cueillette des données

Tandis que la sous-section intitulée «échantillonnage» relate la méthodologie appliquée pour recruter les sujets de la recherche, la sous-section portant sur la cueillette des données rapporte de manière détaillée les procédures sur le terrain.

L'échantillonnage

Dans le but d'obtenir un échantillonnage représentatif des patrouilleurs au Québec, le sondage fut effectué de manière à représenter un nombre à peu près proportionnel de sujets selon le groupe d'appartenance (Police de Montréal, autres corps municipaux ou Sûreté du Québec). Toutefois, à cause de problèmes d'ordre pratique (limites financières et accessibilité des policiers), le recrutement des sujets n'a pu être appliqué selon une méthodologie standard pour l'ensemble des trois groupes policiers. En réalité, deux groupes ont été approchés de façon similaire,

soit par le biais de cours de formation continue, tandis que le troisième groupe a été sondé par le courrier.

A. Corps de police municipaux (sauf SPCUM)

L'Institut de Police du Québec (IPQ), situé à Nicolet, fut sollicité dans un premier temps (voir appendice A pour correspondance avec l'IPQ). Cette organisation mit à la disposition de l'auteur trois groupes de patrouilleurs inscrits au cours d'Intervention en situation de crise (soit ceux du 13 avril, du 4 mai et du 1^{er} juin 1992). Ces patrouilleurs (N=68), qui étaient au début de leur session de formation continue, appartenaient en grande majorité à des corps de police municipaux distribués de manière aléatoire selon différents critères (sexe, âge, ancienneté, etc.) et selon les régions du Québec. Toutefois, les policiers provinciaux y étaient sous-représentés (N=8). Une discussion informelle entre un intervenant de l'IPQ et l'auteur aura appris à ce dernier que, contrairement à ce qui était escompté, les patrouilleurs de la Sûreté du Québec ne se présentent pas souvent à des cours de formation en cours d'emploi. Les membres de la SQ que l'on y trouve sont habituellement des sous-officiers ou des aspirants sous-officiers et non des patrouilleurs. En outre, sauf pour la formation de base, les policiers de Montréal — eux aussi — ne se rendent pas à l'IPQ et il demeurerait difficile de les retrouver à cet endroit (Montréal possédant sa propre école de formation continue). En fait, la Sûreté du Québec et le SPCUM — deux groupes non négligeables — représentent environ deux tiers des policiers au Québec. À cette étape, donc, la majorité des policiers au Québec n'était pas représentée.

B. Service de police de la communauté urbaine de Montréal

Avant de procéder à l'échantillonnage des patrouilleurs de la police de Montréal en tant que tel, certaines autorisations demeuraient nécessaires à l'auteur de la recherche. Tout d'abord, monsieur Georges Painchaud — de la Fraternité des policiers du service de police de la communauté urbaine de Montréal — fut contacté (partie syndicale). Celui-ci appuya l'auteur et le référa à la direction du Service (partie patronale). Par la suite, après examen du projet de recherche, la direction du SPCUM donna son feu vert et les démarches d'échantillonnage purent être mises en route. Monsieur Richard Sauriol (analyste en procédés à la recherche et planification) était directement responsable du dossier pour le SPCUM (voir l'appendice B pour la correspondance).

L'analyse des possibilités d'échantillonnage devait tenir compte à la fois d'une certaine uniformité méthodologique, des coûts monétaires de cette méthodologie et de la représentativité des sujets examinés. Finalement, en tenant compte de ces critères, les policiers de ce groupe furent sondés à partir des cours de formation continue dispensés par le service de police de la ville de Montréal. Ce cours, intitulé Prévention de la criminalité, aura permis d'avoir accès à deux reprises à des classes de policiers-patrouilleurs (N=48). Les sujets, rejoints les 7 et 11 mai 1992 au poste 15 du SPCUM, étaient attachés à différents districts de l'île de Montréal et se distribuaient au hasard selon les variables démographiques habituelles.

C. Sûreté du Québec

Pour les raisons expliquées antérieurement, la Sûreté du Québec fut sondée à partir du courrier. Monsieur Tony Cannavino, représentant de l'Association des policiers provinciaux du Québec (syndicat), ne s'opposa pas à l'échantillonnage et suggéra d'adresser plutôt la demande de recherche à la direction de la Sûreté du Québec. Monsieur Pierre Chevrier, chef du Service de la planification et des systèmes de gestion de ce corps policier (direction), se montra intéressé et supporta techniquement les démarches de l'étude (pour la correspondance, voir l'appendice C).

En se basant sur un taux de réponses conservateur de 10% et afin d'obtenir un minimum de 50 sujets, le questionnaire de recherche fut donc expédié par le courrier le 1^{er} juin 1992 à 507 patrouilleurs de la Sûreté du Québec. Cette distribution était aléatoire dans l'ensemble de la province. Cependant, afin d'assurer une couverture complète de la Sûreté du Québec et pour tenir compte du caractère distinct de chacun des postes, l'échantillon fut stratifié. Chaque strate représentait un poste et sa taille était proportionnelle au nombre de patrouilleurs affectés à celui-ci. Pour des motifs légaux reliés à la loi sur les renseignements nominatifs, la Sûreté du Québec prit-elle même la responsabilité de cette logistique.

Dépassant amplement le taux de réponse estimé, un peu plus de 400 patrouilleurs retournèrent le questionnaire — via le courrier — à l'Université du Québec à Trois-Rivières et ce en moins d'un mois. Ce nombre impressionnant de répondants représentait environ 80% des agents de la paix sollicités. Dans le but de

maintenir un nombre proportionnel de policiers provinciaux par rapport aux autres corps de police, seulement 52 de ces questionnaires — choisis au hasard — furent retenus. Ces 52 répondants se sont ajoutés aux huit patrouilleurs provinciaux sondés à l'Institut de police du Québec, totalisant ainsi un échantillon de 60 patrouilleurs provinciaux.

La cueillette des données

Cette sous-section détaille le déroulement sur le terrain de la cueillette des données selon les deux approches préconisées antérieurement : la première, par le biais de cours de formation continue; la seconde, via le courrier.

A. Sondage par les cours de formation continue

En ce qui a trait à l'approche par les cours de formation continue dispensés aux policiers-patrouilleurs, l'auteur devait au préalable communiquer avec l'enseignant impliqué¹. Après lui avoir expliqué brièvement de quoi il en retournait, un rendez-vous était fixé afin de permettre une rencontre avec les patrouilleurs. Sur les lieux, l'enseignant présentait l'auteur à la classe et quittait le local. L'objectif général de la recherche et les procédures étaient alors brièvement décrits aux participants en ces termes :

¹ Il convient ici de remercier Monsieur Michel Oigny et à Madame Nadine Giroux, réciproquement instructeur à l'IPQ et monitrice au SPCUM, qui ont invité leurs groupes de formation continue à participer à la recherche.

[...] Le but de cette recherche consiste à examiner la relation qui peut exister entre le stress et l'engagement organisationnel. Vous n'êtes pas obligés d'y participer et le questionnaire se répond sur une base anonyme, donc vous n'inscrivez pas votre nom. J'aimerais aussi souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, mais seulement des réponses différentes. Donc, vous ne répondez pas selon ce qui vous semble le plus désirable, mais plutôt selon ce que vous ressentez vraiment. Le tout prendra environ 20 minutes de votre temps et nous aidera à mieux comprendre ce que peuvent vivre les policiers-patrouilleurs au travail. Lorsque vous aurez terminé, vous n'aurez qu'à me rapporter le questionnaire et vous pourrez alors quitter la classe. Le cours régulier se poursuivra à «H» heures. Je vous remercie d'avance de votre précieuse collaboration et je demeure disponible pour répondre à vos questions si certains points ne vous semblent pas très clairs [...]

L'auteur demeurait dans la classe, apportait les éclaircissements demandés et, à la fin, s'assurait qu'aucun questionnaire n'avait été laissé sur un pupitre. Par la suite, de retour à l'Université, les questionnaires dûment remplis étaient comptabilisés, codés et entrés sur support magnétique. Un seul questionnaire ne fut pas complété. Il fut rejeté et détruit.

B. Sondage par le courrier

L'approche par le courrier, qui concernait uniquement les agents de la paix, s'est déroulée à partir du Grand quartier général de la Sûreté du Québec à Parthenais¹. L'enveloppe d'expédition, de grand format, contenait — outre la lettre de présentation et le questionnaire de recherche — une enveloppe retour de format

¹ Nous sommes redevable à Mme Martine Fourcaudout, de la Sûreté du Québec, qui, par son vif intérêt à la recherche, a su déployer des moyens logistiques impressionnants.

légèrement plus petit que celle utilisée pour l'envoi. Cette enveloppe retour, adressée au Département d'administration et d'économique de l'Université du Québec à Trois-Rivières, pouvait être postée par les répondants via le courrier interne de la Sûreté du Québec. Les frais furent entièrement assumés par ce service de police.

Les questionnaires ainsi retournés furent également comptés, codés et entrés sur support magnétique.

Le questionnaire

Pour chacun des groupes étudiés, un échantillon représentatif a donc été constitué et ils ont reçu le questionnaire de recherche. Ce questionnaire, dont l'auto-administration s'effectue simplement à l'aide d'un crayon, comprend 49 questions regroupées en trois parties distinctes et entièrement rédigées sur papier : (1) une page de présentation, une fiche socio-démographique et les procédures d'utilisation; (2) la Mesure du stress psychologique (MSP-25A) de Lemyre et coll. (1988); et (3) l'«Organizational commitment questionnaire» (OCQ) de Mowday et coll. (1979).

Page de présentation, fiche socio-démographique et procédures d'utilisation

Alors que la page frontispice du questionnaire — aux couleurs de l'Université du Québec à Trois-Rivières¹ — présente aux répondants le contenu du questionnaire, la seconde page met l'accent sur les questions usuelles d'ordre socio-démographique (voir l'appendice D).

Les troisième et quatrième pages, inspirées par le feuillet de présentation du questionnaire de Bilodeau (1985), expliquent les procédures d'utilisation et le fait qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse — pour contraindre la «désirabilité» sociale des répondants —, et que le tout se répond sur une base anonyme. En ce qui a trait aux questionnaires qui furent expédiés par le courrier, un feuillet d'accompagnement — portant le sceau de la Sûreté du Québec — fut joint (voir appendice E). Celui-ci demandait aux policiers de collaborer avec l'auteur.

Mesure du stress psychologique

Le développement suivant est basé en grande partie sur les recherches de Louise Lemyre et de ses collaborateurs (Lemyre & Tessier, 1988; Lemyre, Tessier & Fillion, 1988). Ces études ont essentiellement porté sur la justification et sur la validation d'un instrument psychométrique permettant de mesurer directement l'état de stress. Il est à noter qu'un certain nombre de travaux indépendants supporte

¹ Le Service des relations publiques de l'Université du Québec à Trois-Rivières mérite ici d'être remercié pour sa collaboration à la mise en page du questionnaire et pour l'utilisation de son sigle.

aussi les bonnes qualités psychométriques de cet instrument (Fillion, 1987; Fillion, Tessier, Tawadros & Mouton, 1989; Muckle & Gendron, 1986; et Tessier, Fillion, Muckle & Gendron, 1988 : voir Lemyre et coll., 1988).

Tel que discuté précédemment, les recherches sur le stress se font d'ordinaire à partir d'une mesure du contexte social de l'individu. On infère à l'individu un état de stress en se basant sur l'analyse quantitative de situations qui lui sont extérieures (stresseurs). Ces situations sont dites chroniquement ou ponctuellement malsaines. Cette mesure du stress, bien qu'objective, est indirecte et imprécise car elle ne permet pas de connaître l'état réel et ressenti de la personne stressée.

D'autres recherches infèrent un état de stress en utilisant une mesure de ses conséquences possibles, c'est-à-dire la maladie. Encore une fois, selon Lemyre, cette mesure est imprécise et indirecte. Bien que le lien entre le stress et la maladie soit établi, cette dernière n'est pas une conséquence inévitable et particulière à celui-ci. De plus, il semble que les instruments utilisés dans ce type d'approche soient basés sur les indices de groupes pathologiques. Lemyre souligne que la pathologie n'affecte qu'une mince partie de la population.

Afin de contrer ces mesures indirectes et imprécises de l'état de stress, Lemyre et Tessier (1988 : p. 304) expriment ainsi la stratégie psychométrique qu'ils ont élaborée :

Stresseurs → état de stress → symptômes pathologiques

Dans cet ordre d'idées, le construit d'une mesure de l'état de stress est indépendant de la mesure des stressseurs ou des indices de santé. De plus, un tel construit n'est pas basé sur une population clinique, mais sur une population «non-pathologique» rapportant des indicateurs propres à un état de stress subjectif et «normal».

Selon Lemyre et coll. (1988), certains chercheurs ont développé des instruments mesurant l'état de stress selon cette stratégie. Ce type de mesure reflète l'état subjectif de se sentir stressé tel que discuté par McGrath (1982 : voir Lemyre et coll., 1988). Cet état est situé entre l'appréhension cognitive et les symptômes physiques et mentaux tel que relaté par Lazarus et Folkman (1984). Cependant, la validité conceptuelle (Cox & coll., 1985 : voir Lemyre, 1986) et les coefficients de fiabilité (Lefebvre & Sanford, 1985 : voir Lemyre, 1986) de ces instruments restent encore à démontrer.

S'inscrivant dans le même sens que ces recherches, l'instrument de Lemyre, Tessier et Fillion (1988) — la Mesure du stress psychologique (MSP) — fut développé en vue de mesurer l'état direct de se sentir stressé. Pour ce faire, l'instrument devait obéir à quatre principes : (1) mesurer l'état de se sentir stressé tel que les gens «normaux» le rapportent habituellement; (2) être construit indépendamment des stressseurs et des symptômes pathologiques; (3) avoir de bonnes qualités psychométriques; et (4) être simple à administrer.

A l'origine, la Mesure du stress psychologique a été constituée à partir des discussions informelles d'un petit groupe de personnes invitées à participer à la

recherche. Ces personnes, des profanes en la matière, devaient effectuer un «remue-méninges» dont le but essentiel était de rapporter des items indicateurs de l'état de stress. Cette démarche aura permis d'en générer 95. Par la suite, ces 95 items ont été épurés et soumis à une série d'analyses psychométriques. Un peu moins d'une cinquantaine d'items ont ainsi été retenus dans la version finale de l'instrument.

A. L'utilisation

Les prochaines pages sont un résumé du Manuel d'utilisation de la mesure du stress psychologique. Le but de cette mesure est «[...] de reproduire et d'évaluer l'intensité de l'expérience subjective de se sentir stressé» (Lemyre, Tessier & Fillion, 1988 : p. 15). L'instrument, sous forme de questionnaire, comprend 49 items (MSP-49) de type Likert distribués selon quatre indicateurs de l'état de stress (cognitif, émotionnel, comportemental et physique). En scindant aléatoirement l'instrument en moitiés égales, les auteurs en ont obtenu deux versions courtes (MSP-25A et MSP-25B).

La MSP est aisée à administrer et elle se présente habituellement sous la forme d'un exercice papier-crayon. En outre, l'instrument est «auto-porté», c'est-à-dire que les directives d'utilisation sont clairement indiquées sur le questionnaire. La présence d'un administrateur n'est donc pas nécessaire à sa passation.

Pour obtenir le score brut (sur 392 pour la version longue et sur 200 pour les versions courtes), il s'agit d'additionner chacun des items. Quelques items devront toutefois être inversés au préalable. Ces items correspondent à des indices de «non-stress» (exemple : je suis calme). Il est possible d'avoir la cote T et le rang centile des scores bruts de la mesure du stress psychologique en se référant à des tables de normes. Ces normes ont été établies à partir d'une population francophone de la région de Québec (N=1520, X=145,5, S=51,90 pour la MSP-49; X=74,30, S=28,40 pour la MSP-25A; X=74,80, S=26,10 pour la MSP-25B).

B. Les qualités psychométriques

La MSP possède de bonnes qualités psychométriques. Ce qui suit expose sommairement les analyses qui ont contribué à estimer ces qualités. Le Manuel d'utilisation de Lemyre et coll. (1988) demeure encore une fois la source principale de ce résumé.

1. Consistance interne. Concernant la consistance interne, des analyses effectuées auprès de l'échantillon normatif montrent une corrélation moyenne entre chaque item et le score total de 0,56 (MSP-49), de 0,57 (MSP-A) et de 0,54 (MSP-B). Étant donné que ces corrélations semblent faibles, des analyses de consistances internes ont été réalisées par l'auteur auprès de l'échantillon de policiers : 0,94 pour le coefficient alpha.

Les trois versions paraissent également corréler entre elles (entre 0,93 et 0,98) (Lemyre et coll., 1988).

2. Autres types de mesures. Des mesures de d'autres types ont également été réalisées, comme la stabilité temporelle, la normalité et différentes sortes de validité (voir le Manuel pour de plus amples détails).

En bref, la Mesure du stress psychologique démontre des qualités psychométriques intéressantes. Elle apparaît comme un bon outil auprès de population dite «normale» puisqu'elle ne traduit pas un état de pathologie. En outre, la conception et la validation de la MSP ont été effectuées dans un contexte francophone et québécois. Lemyre souligne l'intérêt qu'il y a de l'utiliser comme instrument de recherche ou comme mesure d'adaptation. Enfin, l'instrument présente deux versions courtes qui peuvent être administrées à des populations plus grandes ou qui ne disposent que de peu de temps pour y répondre.

La version courte «A» de l'instrument de Lemyre et coll. (1988) (MSP-25A) — dont les qualités psychométriques paraissent aussi valables que la version longue et plus sensible que la version 25B — fut employée pour évaluer l'état de stress des patrouilleurs. L'utilisation de cette version s'explique par le fait que certains policiers, invités à répondre pendant l'heure du lunch, pouvaient — éventuellement — tenir particulièrement à leur temps personnel. Donc, avant même l'étape du sondage et dans le but d'assurer un maximum de participants, il parut pertinent de faire en sorte que le temps de passation soit le plus court possible.

L'«Organizational commitment questionnaire»

Pour Reid (1989) et St-Pierre (1986), l'Organizational commitment questionnaire (OCQ) de Mowday et coll. (1979) reste probablement le meilleur instrument mesurant l'engagement organisationnel (EO). Les prochaines pages en présentent les multiples qualités.

A. L'utilisation

La version originale de l'OCQ, développée selon la conception psychologique (ou attitudinale), comprend quinze items de type Likert distribués selon des indicateurs cognitifs (intégration), comportementaux (implication) et affectifs (attachement). Tout comme pour la MSP, la passation de ce questionnaire s'effectue aussi selon une simple procédure papier/crayon et, en outre, la présence d'un administrateur n'est pas nécessaire puisque l'instrument est «auto-porté» — les directives d'utilisation étant clairement indiquées sur le questionnaire.

Le score brut s'obtient à partir de la sommation des 15 items. Étant des indices de désengagement, quelques-uns de ces énoncés devront préalablement être inversés. Par la suite, afin d'avoir le score global, le total est divisé par 15.

B. Les qualités psychométriques

Bien que plusieurs travaux aient examiné les qualités psychométriques de l'OCQ — St-Pierre (1986) et Reid (1989) en présentent une longue liste —, l'étude de Mowday et coll. (1979), effectuée auprès de 2563 employés répartis selon divers emplois et neuf organisations, demeure probablement jusqu'à ce jour la plus intéressante des recherches portant sur cet instrument.

Les prochains paragraphes résument les études de validité effectuées sur l'OCQ.

1. La consistance interne. La consistance interne de l'instrument a été estimée par Mowday et coll. (1979).

Les coefficients alpha se situent entre 0,82 et 0,93 (0,91 pour l'échantillon de l'auteur). Au niveau des analyses d'items, les corrélations entre chacun des items et le reste du questionnaire varient de 0,36 à 0,72. Ces résultats suggèrent une bonne homogénéité.

Des analyses factorielles exploratoires effectuées sur six échantillons ont révélé la présence d'un seul facteur expliquant de 83,2 % à 92,6 % de la variance (Reid, 1989). Cependant, il ne semble pas que les trois facteurs théoriques de l'EO — l'intégration, l'implication et l'attachement — ne soient ressorti distinctement lors des analyses factorielles confirmatoires réalisées par Angle et Perry (1981 : voir Reid, 1989) et Tetrick et Farkas (1988). Tetrick et Farkas (1988) concluent que l'OCQ

mesure uniquement deux facteurs de l'engagement organisationnel, soit l'intégration et l'attachement — la dimension comportementale (l'implication) ne se révélant pas.

2. La stabilité. Quant à la fidélité dans le temps (stabilité), celle-ci soulève des polémiques (Reid, 1989). Selon Tetrick et Farkas (1988), seuls les résultats de tests-retests effectués sur deux des neufs échantillons — ainsi que certaines affirmations théoriques — appuient l'idée que l'OCQ est stable dans le temps. Pour Tetrick et Farkas (1988), qui font la distinction entre «état» et «attitude»¹, leurs résultats révèlent qu'un test-retest paraît être inefficace pour estimer la stabilité d'un état mesuré comme l'engagement organisationnel. Selon eux, un état est appelé à varier dans le temps², contrairement à l'attitude qui lui est sous-jacente. Tetrick et Farkas (1988) sont d'avis qu'une analyse factorielle confirmatoire s'avérerait beaucoup plus précise pour démontrer la stabilité de l'attitude qui est sous-jacente à un état (il y a probablement fidélité entre deux mesures, mais pas nécessairement stabilité).

3. Autres types de mesures. D'autres types de mesures ont aussi été effectués, comme la validité discriminante et de convergence. Celles-ci se sont révélées relativement satisfaisantes (le document de Reid les présente de manière détaillée et expose également les résultats d'autres mesures psychométriques).

¹ Pour Tetrick et Farkas (1988), un instrument prétendant mesurer une attitude révèle en fait l'état présent de cette attitude — quelle qu'en soit sa nature.

² D'ailleurs, relativement à l'état de stress, Lemyre et coll. (1988) arrivent à des conclusions analogues lorsqu'ils traitent de la stabilité temporelle de leur propre instrument (la MSP).

L'organizational commitment questionnaire de Mowday et coll. (1979), qui comprend 15 items, fut utilisé à l'intérieur de la présente étude pour examiner l'engagement organisationnel. St-Pierre (1986), qui a traduit et validé cet instrument en langue française, suggère de retirer les questions trois et quinze de l'instrument. Selon elle, ces items comportent des aspects psychologiquement menaçants qui peuvent distordre l'ensemble des réponses. L'OCQ fut donc soumis à l'épuration de ces deux questions et finalement présenté aux patrouilleurs en treize questions de type Likert à sept degrés.

Le chapitre qui suit — l'analyse des résultats — présente les mesures de l'état de stress et de l'engagement organisationnel pour les policiers-patrouilleurs de l'échantillon. Ces mesures ont été réalisées grâce au questionnaire de recherche.

Chapitre III
Analyse des résultats

Ce troisième chapitre de la recherche — recherche qui a comme but, rappelons-le, d'étudier l'état de stress et l'engagement organisationnel — est présenté en trois sections : alors que la description de l'échantillon, la première section, se concentre sur la composition et les caractéristiques des sujets étudiés, l'analyse des variables principales, soit la deuxième section, examine les scores trouvés par les instruments servant à évaluer l'état de stress et l'engagement organisationnel. En outre, la deuxième section se penche aussi sur les différences et relations possibles concernant les variables principales et les caractéristiques socio-démographiques. Enfin, une synthèse de tous ces résultats est exposée à la fin du chapitre.

Description de l'échantillon

Ici sont décrits les sujets étudiés. Le tableau 3 montre la distribution de l'ensemble des policiers-patrouilleurs constituant l'échantillon de la recherche. Cette distribution est présentée selon onze caractéristiques socio-démographiques : (1) le sexe; (2) l'âge; (3) le statut civil; (4) le suivi ou non d'une formation en technique policière; (5) la scolarité; (6) le nombre d'année au travail; (7) l'ancienneté comme policier; (8) l'ancienneté comme patrouilleur; (9) le corps de police; (10) la grandeur de l'organisation; et (11) le milieu habituel de patrouille. Il est à noter que les

Tableau 3
Distribution des policiers-patrouilleurs selon onze
caractéristiques socio-démographiques

	n	%		n	%		n	%
1. Sexe			5. Scolarité (X=14,70; S=2,10)			8. Ancienneté comme patrouilleur (X=10,70; S=6,92)		
Masculin	152	89,9	<12 ans	56	33,1	<5 ans	54	32,0
Féminin	16	9,5	13-16 ans	94	55,8	6-10 ans	36	21,3
Valeurs manquantes	1	0,6	17-20 ans	11	6,5	11-15 ans	32	18,9
			>21 ans	1	0,6	16-20 ans	32	18,9
2. Age (X=34,14; S=752)			Valeurs manquantes	7	4,1	21-25 ans	12	7,1
<30 ans	64	37,9				>26 ans	2	1,2
31-40 ans	63	37,3	6. Nombre d'année au travail (X=14,76; S=8,66)			Valeurs manquantes	1	0,6
41-50 ans	36	22,5	<5 ans	30	17,8	9. Corps policier		
>50 ans	2	1,2	6-10 ans	31	18,3	SPCUM	48	28,4
Valeurs manquantes	2	1,2	11-15 ans	34	20,1	Autre corps municipal	60	35,5
			16-20 ans	25	14,8	Sûreté du Québec	60	35,5
3. Statut			21-25 ans	26	15,4	Valeurs manquantes	1	0,6
Jamais marié-e	43	25,4	>26 ans	21	12,8	10. Grandeur de l'organisation		
Marié-e	112	66,3	Valeurs manquantes	2	1,2	<15 policiers	12	7,1
Séparé-e/divorcé-e	12	7,1				16-40 ans	15	8,9
Valeurs manquantes	2	1,2	7. Ancienneté comme policier (X=11,87; S=7,88)			41-81 policiers	20	11,8
			<5 ans	51	30,2	81-400 policiers	14	8,3
4. Technique policière			6-10 ans	33	19,5	>400 policiers	107	63,3
Oui	82	48,5	11-15 ans	27	16,0	Valeurs manquantes	1	0,6
Non	74	43,8	16-20 ans	29	17,2	11. Milieu habituel de la patrouille		
Valeurs manquantes	13	7,7	21-25 ans	21	12,4	Urbain	98	58,0
			>26 ans	7	4,1	Rural	59	34,9
			Valeurs manquantes	1	0,6	Urbain & rural	11	6,5
						Valeurs manquantes	1	0,6

variables temporelles ont été regroupées en classes afin d'en faciliter la présentation.

Dans un premier temps, les résultats montrent que les hommes demeurent largement majoritaires avec 89,90 % des effectifs interrogés. Concernant l'âge des sujets, la moyenne est de 34,14 ans ($S = 7,52$) et ils sont mariés dans 66,30% des cas. Au niveau de la scolarité, la proportion de ceux ayant suivi une formation en technique policière (CEGEP) est à peu près égale à la proportion de ceux n'ayant pas suivi une telle formation (48,50% possèdent cette formation tandis que 43,80% ne la possèdent pas). Ce rapport de proportion se reflète par le degré de scolarité moyen qui se situe à 14,10 années (collégiale II) ($S = 2,10$).

Au plan professionnel, le temps moyen passé sur le marché du travail est de 14,76 ans ($S = 8,66$) — soit un peu plus que le nombre d'année d'ancienneté comme policier ($X = 11,87$ et $S = 7,88$). Ce nombre est lui-même légèrement supérieur au temps passé comme patrouilleur, qui est de 10,10 années ($S = 6,92$).

Relativement au contexte de travail, les patrouilleurs de l'échantillon se retrouvent en majorité à l'intérieur de très grandes organisations, soit celles ayant quatre cents policiers et plus (63,30% des sujets). Le milieu habituel de la patrouille se répartit comme suit : 58,00% travaillent dans un milieu urbain, 34,90% dans un milieu rural et 6,50% dans un milieu davantage mixte (rural et urbain).

Enfin, il est à noter que 117 (69,23 %) policiers ont reçu le questionnaire via leur classe de formation continue, tandis que 52 (30,77%) ont reçu ce questionnaire par le courrier.

Analyse des variables principales

Puisque le but de la présente section est d'analyser les variables principales (c.-à-d. l'état de stress et l'engagement organisationnel), il convient avant tout de bien rendre compte de l'approche privilégiée pour réaliser ce but. En fait, cette approche se déroule en deux étapes distinctes : à la première étape, des tests de différences inter-groupes sont appliqués (procédures t-test, oneway et scheffe du progiciel statistique SPSS). L'objectif principal de cette opération est de vérifier si l'état de stress ou l'engagement organisationnel (EO) peuvent différer selon les caractéristiques socio-démographiques, et ce en ne tenant pas compte de l'influence simultanée possible de ces caractéristiques les unes par rapport aux autres.

Par la suite, à la deuxième étape, un examen de la relation entre les variables socio-démographiques, l'état de stress et l'engagement organisationnel est effectué à l'aide de corrélations de Pearson et de régressions multiples¹. Ce dernier procédé statistique permet de déterminer la capacité des caractéristiques socio-démographiques à prédire l'état de stress ou l'EO tout en considérant leurs influences respectives les unes par rapport aux autres. Le but de cette deuxième

¹Afin de pouvoir les intégrer à l'intérieur des analyses de régression, il importe de souligner que les variables nominales ayant plus de deux catégories (ex. : corps de police) ont préalablement été codées en variables de type «dummy».

étape est de vérifier les hypothèses un et deux et de réaliser l'objectif un de cette recherche.

Cependant, avant de procéder à l'examen des données obtenues selon les deux étapes mentionnées ci-dessus, une analyse descriptive sommaire des scores obtenus pour l'état de stress et pour l'engagement organisationnel est effectuée. L'objectif de cette démarche est de mettre en évidence, pour les policiers-patrouilleurs de l'échantillon, les items dont les scores paraissent particulièrement bas ou élevés et ce pour chacun des instruments utilisés (objectif deux de la recherche).

Analyse des items pour l'état de stress et pour l'engagement organisationnel

Tel qu'il vient de l'être mentionné ci-dessus, cette sous-section rapporte brièvement quelques données concernant les items constituant chacun des deux instruments, soit la Mesure du stress psychologique (MSP-25A) et l'«Organizational commitment questionnaire» (OCQ) (objectif deux). Il est à noter que cette analyse tient compte du fait que le score de certains items, formulés de manière négative, a été inversé au préalable.

En ce qui a trait à la MSP-25A, il est à rappeler que cet instrument, composé de 25 items de type Likert à huit niveaux, possède un seul facteur empirique expliquant sa variance. Toutefois, les 25 items de la MSP, qui totalisent un score global sur 200, peuvent être répartis selon quatre groupes théoriques d'indicateurs

de l'état de stress : cognitifs, émotionnels, comportementaux et physiques. Malheureusement, bien que Lemyre et coll. (1988) mentionnent avoir catégorisé leur instrument selon ces groupes d'indicateurs, il ne semble pas que ceux-ci aient publié les résultats de cette catégorisation. Les items de la MSP ont donc dû être regroupés préalablement en quatre catégories au cours de cette recherche, et ce de manière plus ou moins arbitraire.

Voici maintenant, pour les analyses d'items, les résultats obtenus pour l'ensemble de l'échantillon :

Tout d'abord, alors que le score global moyen obtenu à la MSP-25A est de 71,74 ($S=28,39$), une première analyse descriptive par catégorie d'items montre que ceux de type émotionnel sont en moyenne les plus bas de tous ($X=62,46$, $S=30,73$). Les items suivants, ramenés sur une base comparative de 200, paraissent être particulièrement bas :

- Je pleure ($X=44,50$, $S=37,00$) (item 11);
- Je me sens seul-e, isolé-e, incompris-e ($X=62,00$, $S=41,75$) (item 6).

En ce qui à trait à la catégorie d'items la plus élevée, c'est celle de type cognitive qui montre les scores moyens les plus hauts ($X=82,79$, $S=34,72$). Les plus démarqués de cette catégorie sont les suivants :

— Je me sens pressé-e par le temps, je suis coincé-e par le temps, je manque de temps ($X=102,75$, $S=52,50$) (item 3);

— Je suis calme (score inversé : $X=98,00$, $S=40,25$) (item 14);

— Je ressasse les mêmes idées, rumine, jongle, j'ai les mêmes pensées à répétition, la tête pleine ($X=93,25$, $S=40,25$) (item 5).

En bref, les items les plus bas à la MSP-25A paraissent être liés à la dimension émotionnelle de l'état de stress, tandis que les items les plus élevés semblent être davantage liés à l'aspect cognitif du phénomène. En outre, la différence entre ces deux dimensions est assez prononcée.

En ce qui a trait à l'engagement organisationnel (EO), l'Organizational commitment questionnaire (OCQ) comporte, soulignons-le, 13 items de type Likert à sept niveaux répartis selon trois groupes théoriques d'indicateurs : l'implication (comportements), l'intégration (attitudes) et l'attachement (sentiments). Néanmoins, au plan empirique, il est à rappeler que les études de Tetrick et Farkas (1988) n'ont fait ressortir pour leur part que deux facteurs principaux expliquant la variance de l'OCQ, soit le facteur «attitudes» et le facteur «attachement». Les items de l'instrument sont donc considérés selon ces deux catégories.

Sur sept, le calcul de l'ensemble des items constituant l'OCQ montre une moyenne globale de 4,39 avec un écart-type de 1,32. Les données obtenues laissent voir que la dimension «attachement» de l'engagement organisationnel

semble être la plus faible des deux dimensions ($X=4,22$, $S=1,34$). Pour cette catégorie, les items les moins élevés sont les suivants :

— Souvent, il m'est difficile d'être en accord avec les politiques de l'organisation concernant des sujets importants qui touchent ses policiers-patrouilleurs (score inversé : $X=3,32$, $S=1,84$) (item 11);

— Je pourrais tout aussi bien travailler pour une autre organisation en autant que le travail soit semblable (score inversé : $X=3,37$, $S=1,95$) (item 6).

Concernant le facteur attitudinal de l'instrument — soit la dimension la plus élevée de l'OCQ —, la moyenne est de 4,46 avec un écart-type de 1,46. Les scores les plus hauts pour cette catégorie sont représentés par les items qui suivent :

— Je suis très très content(e) d'avoir choisi cette organisation parmi celles que j'ai considérées au moment de mon embauche ($X=5,28$, $S=1,85$) (item 9);

— L'avenir de cette organisation me tient réellement à coeur ($X=5,25$, $S=1,75$) (item 12).

En résumé, considérés collectivement, les policiers-patrouilleurs semblent démontrer un sentiment d'attachement modéré face à leur organisation, mais leurs propres valeurs (ou attitudes) ne paraissent pas se distinguer de façon très nette par rapport à celles de leur service de police. Malgré tout, la différence de moyenne observée entre les deux facteurs de l'OCQ n'est pas réellement prononcée.

Pour conclure, on peut avancer que, de façon générale, la dimension émotionnelle de l'état de stress chez les patrouilleurs n'est pas vraiment apparente tandis que certains malaises d'ordre cognitifs semblent quelque peu fréquents. En outre, ces deux catégories se différencient de manière plutôt marquée. Relativement à l'engagement organisationnel, aucune facette du sentiment d'attachement des patrouilleurs à l'égard de leur service de police ne semble intense, mais les valeurs véhiculées par l'organisation paraissent ressembler aux propres valeurs des patrouilleurs (attitudes). Néanmoins, la légère différence trouvée entre les catégories attachement et attitudinal de l'OCQ font davantage penser à une faible tendance qu'à une polarisation réelle.

Différences pour l'état de stress selon les caractéristiques socio-démographiques¹

Dans le but de rendre compte des différences pour l'état de stress selon les caractéristiques socio-démographiques (ce qui constitue l'objectif de la présente sous-section), le tableau 4 expose les données obtenues pour cette variable principale selon ces caractéristiques.

¹ Afin de ne pas porter préjudice aux différents corps de police impliqués, ceux-ci ne sont plus identifiés à partir de la présente sous-section. Les appellations «Corps-1», «Corps-2» et «Corps-3» sont dorénavant utilisées et elles ne correspondent pas nécessairement à l'ordre de présentation antérieure. En outre, étant donné le lien évident existant entre le corps de police, le milieu habituel de la patrouille et la procédure de sollicitation, la présentation des données obtenues pour ces trois variables ne permet pas d'identifier quelque organisation que ce soit — un codage leur étant aussi appliqué. Cette démarche correspond à l'entente telle que définie avec la Sûreté du Québec (voir appendice C pour de plus amples détails).

Tableau 4
Scores de l'état de stress selon onze caractéristiques
socio-démographiques

	X	S		X	S		X	S
1. Sexe			5. Scolarité			8. Ancienneté comme patrouilleur		
Masculin	71,15	28,93						
Féminin	76,81	23,70	<12 ans	70,43	26,68	<5 ans	63,83	27,24
			13-16 ans	74,66	30,37	6-10 ans	70,37	26,27
			17-20 ans	59,19	19,65	11-15 ans	85,97	25,16
			>21 ans	87,00	00,00	16-20 ans	71,97	30,95
2. Age						21-25 ans	70,92	33,54
<30 ans	65,91	28,40				>26 ans	79,50	7,78
31-40 ans	79,54	28,95	6. Nombre d'année au travail					
41-50 ans	68,97	27,74				9. Corps policier		
>50 ans	58,00	22,63	<5 ans	64,93	31,23	Corps- 1	81,92	28,95
			6-10 ans	68,58	25,62	Corps- 2	65,40	31,33
			11-15 ans	80,45	27,06	Corps- 3	66,50	22,51
			16-20 ans	78,60	29,00			
3. Statut			21-25 ans	67,08	26,72	10. Grandeur de l'organisation		
Jamais marié-e	71,09	32,44	>26 ans	71,19	29,69	<15 policiers	81,58	26,11
Marié-e	71,38	26,73				16-40 ans	83,67	25,89
Séparé-e/divorcé-e	78,42	31,38	7. Ancienneté comme policier			41-81 policiers	84,05	30,45
						81-400 policiers	78,71	32,83
			<5 ans	63,78	26,65	>400 policiers	65,50	26,65
			6-10 ans	71,70	25,67			
4. Technique policière			11-15 ans	89,89	27,87	11. Milieu habituel de la patrouille		
			16-20 ans	74,28	28,96	Milieu- 1	70,73	21,19
Oui	75,31	31,05	21-25 ans	67,62	31,29	Milieu- 2	68,16	21,94
Non	68,35	24,97	>26 ans	60,57	17,79	Milieu- 3	73,93	32,37

Tout d'abord, sur 200, il est à noter que le policier-patrouilleur le moins stressé a obtenu un score global de 25 — le score minimum qu'il est possible d'avoir à la MSP-25A — tandis que celui le plus stressé a obtenu un score global de 185 (ces résultats extrêmes sont assez inquiétants pour des individus qui travaillent avec une arme à feu!).

Relativement à l'état de stress et aux onze caractéristiques socio-démographiques en tant que telles, il existe en général peu de différences. En réalité, seules trois des caractéristiques socio-démographiques révèlent des différences inter-groupes (analyses t-tests, oneway et procédure scheffe du progiciel SPSS) : l'ancienneté comme policier (les moins de 5 ans sont moins stressés que les 11-15 ans) ($F(5,162)=3,60, p<0,004$); l'ancienneté comme patrouilleurs (les moins de 5 ans sont moins stressés que les 11-15 ans) ($F(5,162) = 2,60, p<0,03$); et le corps de police (les patrouilleurs du Corps-1 sont plus stressés que ceux des deux autres corps) ($F(2,165) = 6,44, p<0,002$).

Toutefois, l'ancienneté comme policier et celle comme patrouilleur demeurent des caractéristiques analogues — soit des variables temporelles — et il n'est guère surprenant d'y retrouver, pour chacune d'elles, des différences pour les groupes 1 et 3. Enfin, il est à noter que l'état de stress ne semble pas varier significativement selon la procédure de sollicitation des sujets (par la classe ou par le courrier).

Différences pour l'engagement organisationnel selon les caractéristiques socio-démographiques

Le tableau 5 présente les scores de l'engagement organisationnel (EO) selon les onze caractéristiques socio-démographiques (le but de la présente sous-section étant d'examiner les différences inter-groupes pour cette variable principale selon ces caractéristiques). Le policier-patrouilleur le moins engagé envers son organisation montre un score de 1 sur 7 à l'OCQ (ce qui est le minimum pouvant être obtenu) alors que celui démontrant le plus haut niveau d'engagement organisationnel présente un score de 7 (le score maximum). Contrairement à l'état de stress, le niveau d'engagement organisationnel semble varier en fonction d'un nombre substantiel de caractéristiques (t-tests, oneway et procédure scheffe du programme SPSS). La première de ces caractéristiques est l'âge. En effet, les moins de 30 ans se révèlent plus engagés envers l'organisation que les 31-40 ans ou les 41-50 ans ($F(3,163)=4,86, p<0,003$). Une deuxième caractéristique, soit l'ancienneté comme policier, présente aussi des variations : ceux ayant moins de 5 années d'ancienneté sont davantage engagés envers l'organisation que ceux ayant 6-10 ans, 11-15 ans ou 16-20 ans d'ancienneté ($F(5,162)=5,82, p<0,001$). Les mêmes différences inter-groupes s'appliquent aussi au niveau du nombre d'année affectée à la patrouille ($F(5,162) = 5,97, p<0,001$). Ces trois caractéristiques restent encore une fois analogues à cause de ce qu'elles représentent — des variables temporelles — et leur variation simultanée dans les différences inter-groupes est peu surprenante.

Tableau 5
Scores de l'engagement organisationnel selon onze
caractéristiques socio-démographiques

	X	S		X	S		X	S
1. Sexe			5. Scolarité			8. Ancienneté comme patrouilleur		
Masculin	4,39	1,34						
Féminin	4,41	1,16	<12 ans	4,24	1,35	<5 ans	5,13	0,98
			13-16 ans	4,40	1,31	6-10 ans	4,13	1,29
			17-20 ans	4,64	1,34	11-15 ans	4,05	1,44
			>21 ans	5,23	0,00	16-20 ans	3,88	1,44
2. Age						21-25 ans	4,40	1,26
<30 ans	4,86	1,20				>26 ans	3,70	0,46
31-40 ans	4,09	1,37	6. Nombre d'année au travail					
41-50 ans	4,08	1,25				9. Corps policier		
>50 ans	4,68	1,55	<5 ans	5,14	1,13	Corps- 1	3,95	1,29
			6-10 ans	4,60	0,98	Corps- 2	3,84	1,32
			11-15 ans	3,99	1,51	Corps- 3	5,28	0,99
			16-20 ans	4,21	1,51			
			21-25 ans	4,38	1,35			
3. Statut			>26 ans	3,82	0,94	10. Grandeur de l'organisation		
Jamais marié-e	4,64	1,38				<15 policiers	4,42	1,43
Marié-e	4,33	1,27				16-40 ans	3,68	1,44
Séparé-e/divorcé-e	4,05	1,56				41-81 policiers	4,05	1,19
			7. Ancienneté comme policier			81-400 policiers	3,77	1,23
						>400 policiers	4,64	1,27
			<5 ans	5,13	0,98			
4. Technique policière			6-10 ans	4,13	1,29	11. Milieu habituel de la patrouille		
			11-15 ans	4,05	1,44			
			16-20 ans	3,88	1,44	Milieu- 1	4,69	1,23
Oui	4,42	1,30	21-25 ans	4,40	1,26	Milieu- 2	4,39	1,34
Non	4,28	1,33	>26 ans	3,70	0,46	Milieu- 3	3,98	1,23

Toutefois, il est possible de constater que d'autres types de caractéristiques révèlent aussi des variations inter-groupes : le corps de police, le milieu habituel de la patrouille et la procédure de sollicitation des sujets. Effectivement, les individus du Corps-3 montrent un plus grand engagement envers leur organisation que ceux du Corps-2 ou du Corps-1 ($F(2,165)=27,93$, $p<0,001$). En ce qui concerne le milieu habituel de la patrouille, les policiers opérant généralement en milieu rural apparaissent différemment engagés envers l'organisation que ceux opérant en milieu urbain ou en milieu mixte ($F(2,165)=21,57$, $p<0,001$). Pour la procédure de sollicitation, les patrouilleurs ayant été sollicités pendant leur classe de formation continue se montrent engagés de manière différente envers leur organisation que ceux ayant été sollicités par le courrier ($t(167)=6,33$, $p<0,001$).

En bref, l'engagement organisationnel semble varier en fonction de l'âge, de l'ancienneté comme patrouilleur, de l'ancienneté comme policier, du corps de police, du milieu habituel de la patrouille et de la procédure de sollicitation.

En conclusion, en ce qui concerne les différences inter-groupes pour l'état de stress et pour l'engagement organisationnel selon les caractéristiques socio-démographiques, deux constantes demeurent : tant pour l'état de stress que pour l'EO, il existe des différences selon l'ancienneté comme policier, selon l'ancienneté comme patrouilleur et selon le corps de police. Spécifiquement, en ce qui concerne l'ancienneté comme policier et celle comme patrouilleur, les données indiquent que les 11-15 ans sont plus stressés et montrent moins d'engagement que les moins de 5 ans. Relativement au corps de police, il semble que les policiers du Corps-1 soient plus stressés et moins engagés envers leur organisation que ceux du Corps-3. Les

individus du Corps-2 présentent également des différences : ils sont moins stressés que ceux du Corps-1 et aussi moins engagés que ceux du Corps-3.

Relations entre les caractéristiques socio-démographiques, l'état de stress et l'engagement organisationnel

Le but de la présente sous-section est de vérifier s'il existe un lien entre l'état de stress et l'engagement organisationnel d'une part, et les caractéristiques socio-démographiques, l'état de stress et l'engagement organisationnel (EO) d'autre part — confirmant ou infirmant les données de l'étape précédente. Dans un premier lieu, l'hypothèse un de la recherche est rappelée et vérifiée statistiquement par une corrélation de Pearson. Les résultats obtenus permettront d'établir la force du lien entre les deux variables et d'estimer la variance expliquée de l'engagement organisationnel (Gilbert, 1978). Dans un deuxième lieu, par des régressions multiples, l'influence simultanée de l'ensemble des variables est testée pour l'état de stress et aussi pour l'EO (objectifs un et deux).

A. État de stress et engagement organisationnel

Une corrélation de Pearson entre la MSP-25A et l'OCQ est appliquée à l'ensemble des sujets de l'échantillon pour vérifier l'hypothèse un :

Hypothèse 1. Il existe une relation entre l'état de stress perçu par les policiers-patrouilleurs et leur niveau d'engagement envers l'organisation, et cette relation est

inversée, c'est-à-dire que plus l'état de stress croît, plus l'engagement organisationnel décroît. De plus, la capacité de l'état de stress à prédire de manière originale l'engagement organisationnel apparaîtra et se distinguera des caractéristiques socio-démographiques.

La première partie de cette hypothèse est confirmée par la corrélation entre les deux instruments ($r = -0,24$, $p < 0,002$). C'est donc à dire qu'il est possible d'expliquer environ 6% de la variance de l'engagement organisationnel des policiers-patrouilleurs — sans tenir compte de l'influence simultanée des variables socio-démographiques — par l'état de stress.

Afin de confirmer la deuxième partie de l'hypothèse, l'état de stress et l'engagement organisationnel sont soumis à une régression multiple, et ce en intégrant l'ensemble des variables socio-démographiques dans le processus (sous commande enter du logiciel SPSS). Toutefois, avant de débiter, les caractéristiques socio-démographiques sont regroupées en trois blocs : personnel (premier bloc), temporel (deuxième bloc) et contextuel (troisième bloc). L'état de stress est positionné à la fin de cette séquence et l'EO est placé en position de dépendance. Par mesure de contrôle et vu le lien évident entre certaines caractéristiques socio-démographiques (ex. : corps de police) et la procédure de sollicitation (par le courrier ou par les classes), cette dernière variable est incluse à l'intérieur de la régression multiple dans le bloc contextuel. Par la suite, une seconde régression est réalisée mais en tenant compte de l'influence combinée de l'ensemble des variables (un seul bloc pour toutes les variables indépendantes).

Le tout révèle une relation modeste mais significative entre les deux variables principales (stress et EO) ($\beta = -0,14$, $p < 0,03$). L'état de stress résiste donc à l'influence simultanée et combinée des variables socio-démographiques et prédit ainsi de manière originale l'EO. La dernière partie de l'hypothèse un est donc confirmée.

B. État de stress et ancienneté

Afin de vérifier si le nombre d'année affectée à la patrouille prédit mieux l'état de stress que l'âge, le nombre d'année au travail ou l'ancienneté comme policier, une autre régression multiple est effectuée en intégrant ces quatre variables en un seul bloc afin de tenir compte de leur influence combinée ainsi que pour déterminer laquelle prédit mieux l'état de stress. Des corrélations de Pearson sont aussi réalisées. Le tableau 6 expose la contribution de chacune des variables temporelles à la variation de l'état de stress. Le but de cette démarche est de confirmer ou d'infirmer l'hypothèse deux :

Hypothèse 2. Violanti (1983) mentionne qu'il existe un lien entre les phases de carrière — liées à l'âge — et le stress chez les policiers; il appert donc pertinent d'examiner de plus près ce lien. De plus, il semble que le travail de patrouilleur soit la plus stressante des fonctions policières. Aussi, on peut avancer que le nombre d'année affectée à la patrouille prédira mieux l'état de stress que l'âge, l'ancienneté comme policier ou le temps passé sur le marché du travail.

Tableau 6
Coefficients de régression et de corrélation entre les
variables d'ancienneté et l'état de stress

	Bêta	t	Sig. t	r	Sig. r
Ancienneté comme patrouilleur	0,57	2,51	0,02	0,17	0,02
Nombre d'année au travail	-0,43	-1,40	0,16	0,07	n.s.
Ancienneté comme policier	-0,25	-0,83	0,41	0,09	n.s.
Age	0,21	0,63	0,53	0,08	n.s.

$R^2_{\text{AJUST.}}=0,06$; $F(4,142)=2,40$, $p<0,05$

Les données obtenues à la suite de la régression multiple expliquent une variation de 6% de l'état de stress ($R^2=0,06$; $F(4,142)=2,40$, $p<0,05$). La variable d'ancienneté qui prédit le mieux l'état de stress est le nombre d'année affectée à la patrouille (bêta = 0,57, $p<0,02$). Pour leur part, le nombre d'années au travail, l'ancienneté comme policier et l'âge ne prédisent pas significativement l'état de stress lorsqu'ils sont soumis à une influence simultanée et combinée (une par rapport à l'autre), ou lorsqu'ils sont traités de façon isolée (corrélations de Pearsons).

Ainsi, l'hypothèse deux s'avère confirmée car il appert que l'expérience comme patrouilleur est davantage en relation avec le stress que les autres variables d'ancienneté.

C. Caractéristiques socio-démographiques, état de stress et engagement organisationnel

Enfin, ici sont examinées les relations entre les caractéristiques socio-démographiques, l'état de stress et l'engagement organisationnel (objectif un).

1. État de stress. Par une autre série de régressions multiples, la variation de l'état de stress est examinée en considérant l'influence simultanée et combinée des variables socio-démographiques (procédure enter). Pour ce faire, ces variables sont d'abord combinées selon les trois blocs mentionnés plus tôt : personnel, temporel et contextuel. Par la suite, toutes ses variables sont combinées en un seul bloc. Le but de cette démarche est de trouver les meilleures variables socio-démographiques prédictrices de l'état de stress.

Les résultats obtenus montrent qu'aucune variable personnelle (sexe, statut civil, technique policière, scolarité) ou temporelle (âge, expérience sur le marché du travail, ancienneté) ne peut expliquer de façon originale les variations de l'état de stress (tableau 7). Cependant, il appert que la variable contextuelle «grandeur de l'organisation» contribue à expliquer quelque peu les variations de l'état de stress (les patrouilleurs provenant des organisations ayant entre 40 et 80 policiers sont plus stressés que le regroupement de l'ensemble des autres patrouilleurs ($\beta = 0,31$,

Tableau 7
Coefficients de régression entre les variables socio-
démographiques et l'état de stress

	Bêta	t	Sig. t
Scolarité	-0,001	-0,01	0,99
Statut civil	-0,02	0,22	0,82
Sexe	0,14	1,63	0,10
Technique policière	-0,20	-1,90	0,06
Age	0,50	1,42	0,15
Ancienneté comme policier	-0,28	-0,92	0,38
Ancienneté comme patrouilleur	0,41	1,78	0,08
Nombre d'année au travail	-0,40	-1,28	0,20
Grandeur de l'organisation	0,31	3,10	0,01
Milieu de la patrouille	0,26	2,05	0,05
Procédure de sollicitation	0,02	0,12	0,91
Corps policier	0,23	1,10	0,27

$R^2_{\text{AJUST.}}=0,09$; $F(16,130)=1,92$, $p<0,03$

$p<0,01$). De plus, le milieu habituel de la patrouille paraît aussi posséder un faible mais significatif pouvoir explicatif ($\beta=0,26$, $p<0,05$).

2. Engagement organisationnel. Les démarches privilégiées pour analyser les variables prédictrices de l'engagement organisationnel (EO) demeurent sensiblement les mêmes que celles mises de l'avant pour l'état de stress : regroupement des caractéristiques socio-démographiques en trois blocs (en incluant la procédure de sollicitation dans le bloc contextuel), puis soumission à SPSS en un seul bloc (les résultats sont exposés au tableau 8).

Les analyses montrent que le corps de police auquel appartient le policier-patrouilleur apparaît comme étant la seule et unique variable socio-démographique qui peut prédire l'engagement organisationnel. En outre, sa contribution est relativement importante ($\beta=0,51$, $p<0,01$).

Synthèse des résultats

La présente section, par une synthèse, relate les résultats obtenus les plus saillants.

Tout d'abord, relativement aux analyses d'items, la dimension émotionnelle de l'état de stress apparaît peu manifeste, tandis que l'aspect cognitif de ce même état est relativement élevé. Pour l'engagement organisationnel, il y a peu de différence entre la dimension «attachement» (affective) et «intégration des valeurs» (cognitive).

En ce qui concerne les tests de différences pour les variables principales selon les caractéristiques socio-démographiques, il est à rappeler que des constantes

Tableau 8
Coefficients de régression entre les variables socio-démographiques
et l'engagement organisationnel

	Bêta	t	Sig._t
Technique policière	0,07	0,72	0,47
Statut civil	-0,10	-1,41	0,16
Sexe	-0,05	-0,66	0,51
Scolarité	-0,02	0,02	0,84
Ancienneté comme patrouilleur	-0,29	-1,43	0,15
Nombre d'année au travail	0,08	0,31	0,76
Ancienneté comme policier	-0,31	-1,15	0,25
Age	0,16	0,52	0,60
Milieu de la patrouille	-0,19	-1,69	0,09
Grandeur de l'organisation	0,08	1,04	0,30
Procédure de sollicitation	-0,21	-1,34	0,18
Corps policier	0,51	2,88	0,01

$R^2_{AJUST} = 0,30$; $F(16,130) = 4,98$, $p < 0,01$

demeurent : tant dans le cas de l'état de stress que dans celui de l'engagement organisationnel (EO), il y a des variations significatives en fonction de l'ancienneté comme policier, en fonction du nombre d'année affectée à la patrouille et en fonction du corps policier.

Par la suite, il appert qu'il existe une relation faible mais significative entre l'état de stress et l'engagement organisationnel (EO), et ce en tenant compte aussi de l'influence de l'ensemble des caractéristiques socio-démographiques. L'hypothèse un de la recherche — l'hypothèse principale — est donc confirmée.

Au niveau des relations entre les caractéristiques socio-démographiques, l'état de stress et l'engagement organisationnel (hypothèses deux; objectifs un), mentionnons que les analyses ont montré que l'ancienneté comme patrouilleur prédit mieux l'état de stress que les autres variables d'ancienneté (confirmation de l'hypothèse deux). Toutefois, cette relation ne résiste pas à l'influence simultanée des autres caractéristiques socio-démographiques. Enfin, la grandeur de l'organisation et le milieu habituel de la patrouille semblent jouer un rôle au niveau des variations de l'état de stress.

En ce qui concerne l'engagement organisationnel et les caractéristiques socio-démographiques, il semble que les résultats de la régression multiple — régression appliquée à l'EO comme variable dépendante — confirment les résultats des tests de différences pour au moins une variable : le corps policier auquel appartient l'individu (sa contribution est relativement importante).

En bref, il existe bel et bien une relation entre les variables «état de stress» et «engagement organisationnel», mais les caractéristiques socio-démographiques contextuelles paraissent jouer un rôle non négligeable dans la variation de ces deux variables.

Chapitre IV

Discussion et interprétation des résultats

Il est à rappeler que la présente étude a comme but d'examiner l'état de stress et l'engagement organisationnel (EO) chez les policiers affectés à la patrouille, et ce tout en tenant compte des caractéristiques socio-démographiques.

Les résultats exposés antérieurement sont, en quatre sections, rappelés, discutés et interprétés dans le développement qui suit.

Ainsi, dans la première section, la discussion et l'interprétation des analyses d'items sont réalisées. Par la suite, à l'intérieur de la deuxième section, la relation entre l'état de stress et l'engagement organisationnel est abordée. En troisième lieu, les variables prédictrices de l'état de stress et de l'EO sont traitées. Enfin, à la quatrième section, une synthèse est réalisée et les principales limites de l'étude sont formulées.

Discussion et interprétation des analyses d'items

La présente section discute, par catégorie d'items, des scores observés à la Mesure du stress psychologique (MSP-25A) et à l'«Organizational commitment questionnaire» (OCQ). Il est à rappeler que la MSP est composée d'un seul facteur

empirique mais de quatre facteurs théoriques, tandis que l'OCQ est constitué de deux facteurs empiriques mais de trois facteurs théoriques.

Tout d'abord, toutes catégories confondues, il importe de relativiser le score moyen obtenu à la MSP par l'ensemble des patrouilleurs de l'échantillon. Mentionnons que ce score, qui est de 71,74 ($S=28,39$; $N=169$), est proche du score moyen de l'échantillon normatif ($X=69,5$, $S=27,3$; $N=643$). Laroche (1986), lors d'une étude auprès des policiers de la ville de Sainte-Foy, avait aussi trouvé un score moyen semblable : $X=65,17$ ($N=61$) (écart-type non disponible). Ces données, qu'elles soient obtenues à partir des policiers de la ville de Sainte-Foy ou d'un échantillon représentatif des policiers-patrouilleurs au Québec, n'indiquent pas que les individus exerçant cette profession éprouvent davantage un état de stress apparent plus élevé que les gens de la région de Québec (l'échantillon normatif).

Concernant les scores par items, les recherches utilisant la MSP comme mesure du stress ne semblent pas avoir tendance à discuter des données obtenues par catégories. Bien que les scores globaux paraissent se ressembler d'une profession à l'autre, il est possible de penser que, en fonction de l'occupation étudiée, des différences importantes au plan des scores par catégories pourraient y être observées. L'existence d'un seul facteur empirique pour la MSP explique probablement ce manque d'intérêt des chercheurs pour l'analyse par catégories d'items, faisant ainsi en sorte que les résultats par catégories obtenus ici demeurent pour l'instant difficilement comparables.

Donc, le fait que les scores les plus bas à la Mesure du stress psychologique (MSP-25A) soient, chez les policiers-patrouilleurs de la présente recherche, de type émotionnel apparaît délicat à expliquer. Il convient ici de se référer davantage aux écrits théoriques qui qualifient la profession de policier comme psychologiquement difficile mais, en même temps, comme peu enclin à favoriser l'expression des émotions (Lavallée et coll., 1988; Oligny, 1990; Perrier & Toner, 1984; Reiser, 1972). Cette forte tendance à l'atténuation des émotions en milieu policier semble être une explication plausible du faible score moyen pour les items de type émotionnel.

Au niveau des scores les plus élevés, les items les plus extrêmes à la MSP-25A sont de type cognitif. Ces données expliquent peut-être le niveau particulièrement élevé d'épuisement professionnel dans la police (Burke, Shearer & Deszca, 1984; Burke & Deszca, 1986). En effet, ces items — je suis fatigué, je ressasse les mêmes idées, je manque de temps, etc. — semblent être analogues à des indices d'épuisement professionnel. D'ailleurs, chez une population non policière, Dion (1989) souligne la corrélation évidente entre l'épuisement professionnel et la Mesure du stress psychologique. En effet, les corrélations entre la MSP et les trois dimensions de l'inventaire de burnout de Maslach (1982 : voir Dion, 1989) varient entre 0,38 et 0,67 ($p < 0,001$).

En résumé, l'état de stress chez les policiers-patrouilleurs de l'échantillon comporte une dimension psychologique intéressante : un vécu émotionnel faiblement exprimé, mais des tensions cognitives apparentes.

Concernant l'Organizational commitment questionnaire (OCQ), le score moyen global obtenu par les sujets de la présente étude, soit 4,39 ($S=1,32$), est comparable à celui d'autres groupes occupationnels, comme le montre les chiffres observés à l'intérieur de travaux utilisant le même instrument, et ce que ce soit auprès de policiers (Martelli et coll., 1989), de militaires de l'US Navy (Tetrick & Farkas, 1988), de vendeurs (Johnston et coll., 1990), de fonctionnaires d'état (É.U.) (Morris & Sherman, 1981), ou de fonctionnaires provinciaux (Canada) (St-Pierre, 1986).

Peu de travaux ont comparé, au niveau des scores par catégorie, les facteurs «attitudes» et «attachement» de l'OCQ. Tetrick et Farkas (1988), dans une étude longitudinale, ont réalisé cette comparaison auprès de 440 membres de l'US Navy. Quoiqu'un peu plus élevés, les résultats obtenus auprès de l'échantillon des patrouilleurs de la présente recherche — soit $X=4,46$ et $S=1,46$ (attitudes), et $X=4,22$ et $S=1,34$ (attachement) — sont comparables à ceux obtenus auprès de l'échantillon de l'US Navy. Toutefois, alors que l'étude de Tetrick et Farkas (1988) montrent que la dimension «attachement» des sujets de leur étude demeure légèrement plus élevée que la dimension «attitudes», les patrouilleurs révèlent pour leur part une tendance contraire. Toutefois, cette tendance est peu marquée.

Discussion et interprétation de la relation entre l'état de stress et l'engagement organisationnel

L'hypothèse un, qui a trait à la relation entre l'état de stress et l'engagement organisationnel (EO) et qui était le principal élément à vérifier dans cette recherche, s'est avérée confirmée mais ce de manière plutôt «anémique» (plus les patrouilleurs

sont stressés, moins ils sont engagés, $r = -0,24$, $p < 0,002$). Cette relation est traitée à l'intérieur de cette section.

Sans remettre en question l'importance du stress comme facteur explicatif de l'EO, il convient de s'interroger — à la lumière des résultats obtenus — sur le lien modeste, mais significatif, qui semble exister entre ces deux variables. Le sens que donnent les policiers à leur état de stress pourrait ici être pris en considération. En fait, l'instrument de Lemyre et coll. (1988), bien qu'étant un excellent indicateur de l'état subjectif de stress, ne révèle presque rien sur l'interprétation personnelle que font les individus des stressseurs. D'ailleurs, c'est ce type d'explication qu'avance Dion (1989) à l'intérieur de son étude sur la MSP et les éducatrices en garderie.

En outre, celle-ci avance une autre explication pour interpréter le niveau de stress moyen «normal» de ces sujets (ce qui est aussi le cas des patrouilleurs) : l'existence possible de mécanismes d'adaptation (le coping de Lazarus). Ces mécanismes agiraient directement sur les sources de stress, contribuant ainsi à réduire la perception de l'intensité des stressseurs eux-mêmes et par conséquent l'intensité de l'état de stress. Il reste possible de croire que ces explications peuvent également s'appliquer pour les patrouilleurs et, dans cet ordre d'idées, il apparaît donc logique d'observer une relation plutôt faible entre la MSP et l'engagement organisationnel — vu l'état de stress «normal» observé chez les policiers de cette recherche.

Cependant, de manière plus globale, il convient aussi de s'interroger sur la nature des deux principaux concepts mis en relation. Comme le souligne Lemyre et

coll. (1988), l'état de stress apparaît, lors d'un schème expérimental AB AB (mesures longitudinales), comme un phénomène fluctuant plutôt selon les conditions environnementales immédiates. En ce qui concerne l'engagement organisationnel, Reid (1989) explique que ce concept est, contrairement à la satisfaction au travail, très large et qu'il n'est pas vraiment soumis aux conditions extérieures immédiates (ce qui est en contradiction avec le modèle de Kundi & Saleh, 1983, qui positionnent l'engagement avant la satisfaction). Pour Reid (1989) l'EO est une attitude générale face à l'organisation qui se développe avec les années. D'ailleurs, ces propos rejoignent ceux de Tetrick et Farkas (1988) lorsqu'ils affirment que mesurer l'engagement organisationnel avec l'OCQ chez les recrues semble peu fiable.

Ainsi, à l'intérieur de cette étude, on a tenté de mesurer la relation entre une variable qui fluctue selon les conditions immédiates (l'état de stress) et une variable dont les variations sont à long terme et qui est plutôt stable (l'engagement organisationnel) : retrouver un faible lien entre ces deux variables apparaît donc tout à fait explicable. Il est possible de penser qu'une moyenne du niveau de l'état de stress calculée à partir d'une série de mesures s'échelonnant sur plusieurs mois présenterait une plus forte relation avec l'engagement organisationnel.

En réalité, l'état de stress semble être une mesure incomplète du stress. La MSP donne des informations sur le résultat immédiat des processus cognitifs, mais ne révèle presque rien sur ces processus eux-mêmes. Outre les mécanismes d'adaptation discutés antérieurement, il serait également intéressant et pertinent d'obtenir des données sur les processus d'évaluation face aux stressseurs. Ainsi, on

peut penser qu'il existerait une relation entre ces processus généraux d'évaluation chez les patrouilleurs et leur niveau d'engagement envers l'organisation.

Donc, outre l'état de stress, on peut avancer qu'il y a deux grandes catégories d'information qu'il faudrait davantage considérer :

1) Les processus d'évaluation. Par exemple, face à un stresser particulier, quel type d'évaluation en fait le patrouilleur : un événement positif ou qui laisse indifférent ? Ou encore un défi, une menace ou une perte ? De plus, il faudrait mesurer la fréquence des stressers pour chacun des sujets examinés.

2) Les processus d'adaptation (coping). Face à un stresser particulier, comment le patrouilleur agit-il ? Prend-il les devants afin de le prévoir et ainsi l'atténuer ? Réagit-il passivement à la situation ? Se détache-t-il émotionnellement ? Cherche-t-il à éviter certains stressers ? Utilise-t-il des ressources particulières pour gérer son stress à la suite de situations critiques ? Pratique-t-il des activités (sports, passe-temps) qui réduisent son stress ? Etc.

Discussion et interprétation des variables prédictrices de l'état de stress et de l'engagement organisationnel

Débattre des variations de l'état de stress et de l'engagement organisationnel chez les policiers-patrouilleurs selon les caractéristiques socio-démographiques est le but de la présente section (hypothèse deux et objectif un).

État de stress

Au niveau des tests de différences, il est à rappeler qu'il existe des variations significatives selon l'ancienneté comme patrouilleur, l'ancienneté comme policier et le corps de police.

Les patrouilleurs de Corps-1 sont les plus stressés de tout. Cependant, le bas niveau de stress des policiers du Corps-2 ne reflète pas nécessairement un bien-être plus élevé. En fait, le faible stress observé chez ce groupe, comparativement aux policiers du Corps-1, découle peut-être d'un détachement psychologique. Ce détachement psychologique, qui est décrit par Davidson et Veno (1980), Duchesneau (1988), Lavallée et coll. (1988) et Oigny (1990), serait en réaction face à des stressseurs élevés au travail.

Au niveau des régressions multiples, comme rapporter au chapitre précédent, la grandeur de l'organisation et le milieu habituel de la patrouille demeurent les seules variables socio-démographiques pouvant prédire l'état de stress chez les policiers-patrouilleurs. Bien que liée à l'état de stress lors des corrélations, l'ancienneté comme patrouilleur ne semble pour sa part n'avoir qu'une modeste capacité de prédiction, capacité qui est non significative lors des analyses de régressions multiples incluant l'ensemble des variables.

L'obligation de préserver l'anonymat des services de police impliqués permet seulement d'avancer que les variations au niveau de l'état de stress selon la grandeur de l'organisation et le milieu habituel de la patrouille sont peut-être

explicables par les ressources — formelles ou non formelles — mises en place pour aider et soutenir les patrouilleurs. Effectivement, ce facteur est probablement perçu différemment selon que les individus soient à l'emploi d'une très grande organisation ou d'un petit corps municipal (ou en milieu urbain ou rural) et rejoignent en partie les observations de Lavallée et coll. (1988) qui ont observé des variations selon des variables contextuelles similaires (c.-à-d. en fonction du corps de police). Aussi, le fait que les patrouilleurs appartenant à des organisations ayant entre 40 et 80 policiers montrent un stress plus élevé que le regroupement des autres organisations s'explique peut-être par l'existence d'une certaine bureaucratisation au sein des organisations de taille intermédiaire — bureaucratisation que n'existe pas dans les petits services et qui est compensée par une forme de support formel à l'intérieure des grandes organisations. En somme, les organisations de taille intermédiaire sont trop grandes pour ne pas subir la bureaucratisation (ex. : forte centralisation), mais trop petites pour bénéficier de support formel (ex. : programmes d'aide aux employés, réseaux de support au conjoint, etc.).

Relativement à l'ancienneté comme patrouilleur, bien que la relation entre cette variable et l'état de stress paraît s'atténuer lors des analyses de régressions multiples incluant l'ensemble des variables socio-démographiques, il demeure qu'il existe bel et bien une corrélation significative entre ces deux variables, et que cette corrélation n'apparaît pas entre les autres variables temporelles et l'état de stress. Aussi, il est possible de croire à un facteur explicatif de l'état de stress particulier au travail de patrouilleur. Toutefois, lors des régressions multiples, on peut penser que certaines autres variables socio-démographiques — comme la scolarité — viennent diminuer la force du lien entre l'ancienneté comme patrouilleur et l'état de stress.

Le nombre d'année affectée à la patrouille semble donc être une variable originale. Les variations de l'état de stress selon cette variable s'expliquent peut-être par l'hypothèse que les patrouilleurs, après cinq ou dix ans de service, accumulent du stress. Comme le soulignent généralement les auteurs, le stress est particulièrement intense en milieu policier. Ainsi, au niveau de la santé physique et du stress selon l'âge, les travaux de Tremblay et Tougas (1989) et Vena et coll. (1986) mentionnent que certains problèmes physiques sont plus fréquents chez les policiers plus âgés que chez leurs confrères plus jeunes, et ce même en les comparant à des populations de non policiers. De plus, dans l'étude de Lavallée et coll. (1988), ceux-ci ont trouvé que les policiers ayant plus d'ancienneté présentent davantage d'indices liés à l'épuisement professionnel que leurs confrères plus jeunes.

En somme, l'état de stress bas des jeunes patrouilleurs, comparativement aux plus expérimentés, est peut-être relié à une perception plus positive de leur nouvelle profession. Mais face aux réalités du travail, cette vision positive s'écroulerait peu à peu avec les années — ce qui accroîtrait l'état de stress.

Malgré tout, l'intensité des coefficients calculés entre l'état de stress et les caractéristiques socio-démographiques demeure statistiquement peu importante et va dans le même sens que les affirmations de Lemyre et coll. (1988). En effet, ceux-ci ont trouvé que les liens entre des variables de ce type et l'état de stress sont en général plutôt modestes (bien que significatifs).

Pour résumer cette section, il appert que deux propositions peuvent être formulées pour interpréter la relation entre la grandeur de l'organisation et l'état de stress d'une part, et le milieu habituel de la patrouille et l'état de stress d'autre part : la première proposition concerne les ressources en place pour aider et soutenir les policiers. Celles-ci différeraient en fonction de l'environnement de travail, atténuant ou augmentant ainsi l'état de stress; la seconde proposition, qui est davantage appuyée par des travaux théoriques et empiriques, prétend que les caractéristiques associées à certaines organisations et les stressseurs inhérents au travail se combineraient de façon optimale (administration x situations intenses au travail), ce qui se traduirait par un état de stress élevé. En ce qui concerne le lien entre l'état de stress et l'ancienneté, il semble que les patrouilleurs, face aux facteurs particuliers de leur profession, finissent par accumuler un certain stress avec les années.

Engagement organisationnel

Le but de la présente section est de discuter des variations de l'engagement organisationnel (EO) tel que mesuré avec l'Organizational commitment questionnaire (OCQ).

Relativement aux tests de différences, mentionnons qu'une seule variable a été confirmée dans ces variations par les analyses de régressions multiples : le corps policier auquel le patrouilleur appartient. Ces données ne corroborent pas celles de St-Pierre (1986) qui, en utilisant la version française de l'OCQ auprès d'un échantillon de fonctionnaires, n'avait trouvé aucune relation significative entre

l'engagement organisationnel et l'ensemble des caractéristiques socio-démographiques — dont certaines variables similaires comme le ministère employeur.

Les données indiquent donc que les individus du Corps-3 paraissent plus engagés que le regroupement des deux autres corps. Tout comme pour les propos traitant du stress, la protection de l'anonymat des organisations sollicitées demeure de mise et limite les explications avancées. Malgré tout, il reste possible d'en avancer quelques-unes. Pour ce faire, il semble intéressant de se référer encore une fois à l'étude de Lavallée et coll., (1988). Cette étude a comparé différentes perceptions par rapport à l'organisation, et ce selon le corps de police.

Ainsi, Lavallée et coll. (1988 : p. 90-91) ont trouvé que :

- Les policiers du Corps-2 ont davantage l'impression d'être dans la mauvaise profession ;
- Les policiers du Corps-2 ont davantage le sentiment de travailler plus fort qu'avant, mais d'être moins efficaces;
- Les policiers du Corps-2 croient davantage que les politiques de leur organisation leur laissent peu de marges de manoeuvre;

— Les policiers du Corps-2 pensent davantage que les intervenants vers lesquels ils sont dirigés par la direction à la suite d'une blessure n'ont pas une influence positive sur leurs problèmes;

— Les policiers du Corps-2 pensent davantage que leur service est influencé par des pressions politiques;

— Les policiers du Corps-1 pensent davantage que les relations de travail entre les gens de leur organisation ne sont pas très bonnes;

— Les policiers du Corps-1 acceptent moins les valeurs des autres;

— Les policiers du Corps-3 sont davantage intéressés par leur travail;

— Les policiers du Corps-3 ont l'impression d'avoir une plus grande autonomie au travail;

— Les policiers du Corps-3 montrent une plus grande orientation envers la tâche.

On peut penser que ces facteurs, qui appuient les données de la présente étude, expliquent en partie les différences observées pour l'EO selon le corps de police. En effet, les résultats comparés de Lavallée et coll. (1988) semblent bien cadrer avec le modèle de l'engagement organisationnel de Kundi et Saleh (1993), modèle qui décrit certaines variables antécédentes de l'EO et qui comprend, il est à

rappeler, quatre facteurs extra-individuels : (1) l'intégration du travail; (2) les investissements de l'employé; (3) le support organisationnel; et (4) le rôle des leaders comme modèles.

Synthèse et limites

La présente section fait une synthèse de l'interprétation des résultats et souligne les principales limites de la présente étude.

Synthèse

Pour débiter cette synthèse, on peut affirmer qu'il existe une relation faible mais significative entre l'état de stress tel que mesuré par la MSP-25A et l'engagement organisationnel évalué par l'OCQ. La faiblesse de la relation, qui appuie modestement l'hypothèse principale de la recherche, est peut être dû au fait que l'état de stress est une variable qui fluctue quasi instantanément selon les situations immédiates (on peut éprouver un état de tension, puis soudain ne plus l'éprouver : la réaction d'alarme de Selye). Cette variation immédiate est contraire à l'engagement organisationnel qui est beaucoup plus stable (celui-ci étant une attitude davantage qu'un état). Des mesures plus complètes des processus d'évaluation et d'adaptation seraient probablement plus révélatrices et traceraient, peut-on penser, une esquisse de l'attitude sous-jacente à l'état de stress, esquisse qui serait davantage compatible avec l'EO. De plus, en complément, il semblerait aussi pertinent d'effectuer des mesures longitudinales de l'état de stress et d'en

calculer la moyenne : on pourrait ainsi contrôler les fluctuations immédiates de ces mesures.

Concernant le type de stress vécu par les patrouilleurs, il semble que celui-ci soit d'avantage lié à l'aspect cognitif du phénomène. De plus les tensions émotionnelles sont peu révélées. On peut avancer que ce profil par catégories de l'état de stress — probablement particulier aux policiers — est lié au haut taux d'épuisement professionnel en milieu policier, et que ce phénomène résulte de l'attitude conservatrice de ce milieu face à l'expression des émotions.

Relativement à la grandeur de l'organisation, on peut affirmer que les patrouilleurs des organisations ayant entre 40 et 80 policiers sont en apparence les plus stressés de tous. Ces résultats sont probablement attribuables à la bureaucratisation combinée au manque de support qui existe peut-être au sein des organisations de type intermédiaire. En outre, on peut penser que les organisations intermédiaires se retrouvent habituellement en milieu urbain (un contexte de travail bien particulier), mais qu'elles ne bénéficient pas des ressources des très grandes organisations.

En ce qui concerne l'ancienneté, les policiers plus âgés sont plus stressés que leurs confrères plus jeunes. Tout porte à croire que les jeunes patrouilleurs sont illusionnés lorsqu'ils entrent dans la police, mais qu'après environ cinq années de service le stress du travail commence à se faire sentir.

Au niveau de l'engagement organisationnel, les policiers du Corps-3 sont réellement plus engagés que leurs confrères des autres organisations. Une foule d'éléments liés aux différentes perceptions des policiers face à leur corps de police respectifs — différences de perceptions qui ont été décrites par une étude antérieure — explique probablement ces variations de l'EO selon le corps de police (différences de perceptions face à la direction, au support, aux confrères, au travail, etc.).

Limites

Relativement aux limites de l'étude, il convient de souligner avant tout, tel que déjà mentionné, que les résultats obtenus ne peuvent être généralisés à l'ensemble des policiers du Québec. En effet, comme l'indiquent les données, les différences en fonction du contexte sont significatives et il est possible de penser que bon nombre d'organisations municipales autonomes — donc très distinctes — ne furent pas représentées lors du sondage. Bien que peu fréquents, il existe aussi des événements ponctuels qui ont probablement influencé ou qui pourraient éventuellement influencer les résultats pour certaines organisations policières (ex. : période de négociation de convention collective, mise sur la sellette publique suite à un grave incident, crise interne, remaniement dans l'administration, etc.).

En outre, les résultats possèdent aussi des limites temporelles : ceux-ci furent cueillis entre la mi-avril 1992 et la fin juin de la même année. Dans ce sens, il semble risqué de les étendre de manière permanente puisque cette période correspond,

pour certains policiers, soit à des vacances estivales, soit à une période précédant les vacances estivales.

Enfin, une dernière mise en garde concerne la validité de la méthodologie utilisée : l'étude demeure de type corrélationnel et non expérimental — comme la grande majorité des travaux ayant porté sur le stress en milieu policier — et les liens de cause à effet demeurent donc très hypothétiques.

Conclusion

Par le passé, le stress fut souvent décrit en terme d'événements à caractère péjoratif et nuisible. D'autres travaux l'ont davantage défini comme étant de nature essentiellement symptomatique et pathologique. Par compte, l'approche cognitive — qui a connu beaucoup de développements depuis quelques années et dont Lazarus représente le principal tenant — a suggéré que le stress fût avant tout un phénomène de nature relationnelle entre la personne et son environnement. Cette approche remettait en cause l'approche par simple mesure de stressseurs ou de symptômes puisqu'elle concevait l'individu comme étant le principal acteur entre son environnement et les conséquences physiques et mentales qu'il subissait.

Il semble que la fonction de policier-patrouilleur soit une des occupations où le niveau de stress est des plus élevés. C'est la confrontation constante au stress des autres, combinée au faible support de l'organisation et du public, qui caractérise la nature même de la profession policière. Malheureusement, bien que la quantité d'écrits ayant porté sur le stress policier fût assez impressionnante, peu de données empiriques paraissaient appuyer ces travaux. Néanmoins, un bon nombre de recherches montrait que le stress organisationnel en général était associé à différentes conséquences comme des problèmes de santé physique et mentale ainsi qu'à des comportements dysfonctionnels et contre-productifs. D'autres travaux ont aussi démontré que certains facteurs sociaux du stress étaient reliés au niveau d'engagement des individus envers leur organisation.

Relativement à l'engagement organisationnel (EO), celui-ci apparaissait comme un phénomène plus large et plus stable que d'autres types de conséquences, comme la satisfaction au travail, la performance, l'absentéisme, etc. En fait, l'EO — qui concernait la relation de l'individu face à son organisation — était un phénomène qui se précisait et qui se cristallisait avec les années.

Bien que certains travaux aient évalués empiriquement la relation entre le stress et l'engagement organisationnel chez les policiers, il semblait que les mesures de stress utilisées à l'intérieur de ces études aient surtout concentré leur attention sur les stressseurs.

Pour la présente recherche, le lien entre le stress et l'EO fut évalué, mais en utilisant toutefois une mesure du stress subjectif, mesure découlant directement de l'appréhension cognitive de l'individu stressé.

Les résultats ont montré qu'il existait effectivement un lien entre l'état de stress subjectif des policiers-patrouilleurs et leur niveau d'engagement organisationnel. Toutefois, certaines variables comme le nombre d'année affectée à la patrouille et surtout les caractéristiques contextuelles de travail, ont démontré une capacité souvent supérieure à prédire l'EO et l'état de stress. Ces résultats furent surprenants et firent croire, sans remettre en question l'importance du stress comme facteur expliquant l'engagement organisationnel, que ces caractéristiques demeuraient aussi importantes pour comprendre la relation entre les patrouilleurs de l'échantillon et leur organisation respective.

Enfin, faces aux perspectives futures, certaines avenues de recherches et quelques recommandations très sommaires mériteraient ici d'être formulées avant de clore définitivement la présente étude :

Tout d'abord, il serait intéressant que des chercheurs adoptent des stratégies différentes afin d'évaluer la relation entre le stress et l'engagement organisationnel. Voici un exemple, plus ou moins inspiré par Dion (1989), de stratégie qui pourrait être utilisée à l'intérieur de travaux éventuels :

Évaluation des stressseurs → Coping → État de stress (en plusieurs temps) → EO

En ce sens, il existerait quatre variables principales distinctes hypothétiquement en corrélation entre elles : alors que les variables de droite et de gauche du petit schéma présenteraient probablement, comme le montrent les données d'autres recherches, un faible coefficient de corrélation, les deux variables du centre — les stratégies de coping et y l'état de stress — serait, peut-on supposer, davantage reliées aux deux autres variables. Le coping est, rappelons-le, un élément important pour comprendre l'adaptation personnelle que l'individu déploie face aux stressseurs.

Toutefois, comme le souligne Newton (1989), il ne semblerait pas y avoir d'instruments pertinents, hors des circuits traditionnels de validation, pour évaluer le coping — ceux qui existent se contentant de formulations générales et d'idées préconçues extraites de la littérature (Newton, 1989). Dewe (1989) explique qu'un instrument prétendant évaluer le coping devrait plutôt être construit à partir de la

classification et de l'élaboration d'une typologie des processus d'ajustement rapportés par les individus observés. Dewe (1989) mentionne qu'une telle typologie n'existe pas à l'heure actuelle. Ce type d'information pourrait s'avérer fort pertinent pour prévenir, diagnostiquer et intervenir au plan de la santé psychologique des policiers. Des éléments de formation pourraient aussi en être tirés.

En bref, il existe probablement une troisième variable entre l'état de stress et l'engagement organisationnel, soit les stratégies d'ajustement au travail. Toutefois, à l'heure actuelle, aucun instrument — constitué à partir des propos rapportés par les policiers — ne paraît exister pour mesurer ces stratégies. La connaissance de telles stratégies pourrait être intéressante dans le cadre d'intervention auprès des policiers.

Une seconde avenue de recherche concerne la mesure de l'engagement organisationnel chez les employés ayant moins d'une année d'ancienneté. En fait, puisque cette mesure ne paraît pas très fiable chez ces individus, il serait approprié dans des travaux éventuels d'utiliser une méthodologie qui ferait en sorte d'isoler ce sous-groupe. De plus, Tetrick et Farkas (1988) soulignent l'importance de soumettre l'Organizational commitment questionnaire à davantage d'études longitudinales afin de vérifier sa stabilité temporelle.

Relativement aux recommandations, une première concerne la connaissance des stratégies d'ajustement des policiers (coping). De telles données pourraient être obtenues à partir d'entrevues individuelles réalisées entre des spécialistes (policiers formés ou psychologues) et des policiers appartenant à des groupes où les sources de stress au travail sont intenses, comme les patrouilleurs affectés dans des secteurs

hautement criminalisés et les agents des unités spéciales (agents doubles, groupes d'interventions tactiques, etc.). Ces stratégies pourraient par la suite être enseignées, tant au niveau de la formation de base et de la formation continue que lors des séances de debriefing à la suite d'événements traumatisants.

Une seconde recommandation touche les relations entre les subalternes et la direction. Il semble que cette relation soit une des principales sources de stress chez les policiers, particulièrement pour ceux du Corps-2. Il est possible de penser qu'une amélioration des relations entre les individus hiérarchiquement plus élevés et ceux de la base diminuerait l'intensité du stress vécu par ces derniers, tant au travail que par rapport à la direction elle-même. En somme, c'est la nature des réseaux de relations et de support entre les officiers et les subalternes qui est ici questionnée. On peut penser que des frais pourraient ainsi être épargnés à la suite de l'amélioration de ces relations (absentéisme, erreurs au travail, accidents, etc.). En outre, la satisfaction des policiers — qu'ils soient patrouilleurs ou officiers de tout échelon — et la qualité du travail en général en seraient peut-être accrues.

Appendice A

Correspondance avec l'Institut de Police du Québec

Trois-Rivières, le 20 janvier 1992

Monsieur Gilles Bouchard,
Institut de Police du Québec

OBJET : Recherche scientifique sur les policiers-patrouilleurs

Monsieur,

La présente est pour solliciter votre accord à une recherche scientifique présentement effectuée auprès des policiers-patrouilleurs. Cette recherche a comme but d'examiner l'existence possible d'un lien significatif entre le stress vécu par les policiers-patrouilleurs au travail et leur engagement face à l'organisation.

Monsieur Michel Oigny, intervenant à votre institut, a accepté de collaborer à cette recherche en me permettant d'avoir accès à des groupes de policiers-patrouilleurs en formation. Comme population d'étude, la participation de ces policiers consistera à compléter un court questionnaire. Un échantillonnage d'environ 125 individus sera nécessaire à cette recherche afin de rencontrer les critères de rigueur scientifique.

Après discussion avec monsieur Michel Oigny, il a été convenu que je me présenterais à l'Institut de Police pour distribuer des copies de ce questionnaire aux dates suivantes de la présente année : mardi, le 28 janvier; lundi le 2 mars; lundi le 23 mars; lundi le 13 avril et lundi le 4 mai.

Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec moi à l'adresse suivante:

Université du Québec à Trois-Rivières

C.P. 500, Québec, Canada / G9A 5H7

Administration & Économique

Steve Campbell

Je vous remercie de l'intérêt que vous porterez à cette demande et dans l'attente d'un acquiescement de votre part, je vous pris d'agréer, monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

STEVE CAMPBELL (371-2603),
étudiant à la maîtrise en psychologie

Trois-Rivières-Ouest, le 24 janvier 1992

Monsieur Pierre Rémillard
Directeur à la recherche et
au développement
Institut de Police
du Québec

**OBJET : DOCUMENTS RELATIFS A UNE DEMANDE DE RECHERCHE SCIENTIFIQUE
CHEZ LES POLICIERS-PATROUILLEURS**

Monsieur,

Tel que demandé lors de notre conversation téléphonique, je vous fais parvenir les documents qui suivent :

- un curriculum vitae;
- le projet de recherche;

Dans la perspective d'entretenir de bonnes relations avec vous dans l'avenir, je vous pris d'agréer, monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

STEVE CAMPBELL
Étudiant à la Maîtrise en psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

P.-S. : j'ai cru bon également d'ajouter une copie du questionnaire que j'escompte utiliser.

Trois-Rivières, le 13 février 1992

Monsieur Pierre Rémillard
Directeur à la recherche et au développement
Institut de Police du Québec
350 rue d'Youville
C.P. 1120
Nicolet
J0G 1E0

OBJET : RECHERCHE SUR LE STRESS ET L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL

Monsieur,

La présente est pour m'enquérir du résultat de mes démarches auprès de votre institut relativement à l'étude que je suis en train de réaliser. Au début du présent mois, je vous ai fait parvenir trois documents en rapport avec cette recherche. Celle-ci s'inscrit dans le cadre d'un mémoire — et éventuellement d'un article scientifique — qui devrait être déposé vers la fin de l'été 1992. Cette étude porte sur la relation entre le stress et l'engagement organisationnel chez les policiers-patrouilleurs.

Le contexte théorique de ma recherche étant passablement avancé, la cueillette des données apparaît maintenant comme la prochaine étape à effectuer. L'instrument de mesure est au point et il est prêt à être distribué à un échantillon représentatif depuis le 20 janvier 1992.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous pris d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Steve Campbell
Étudiant à la Maîtrise en Psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Trois-Rivières, le 3 mars 1992

Monsieur Pierre Rémillard
Directeur à la recherche et au développement
Institut de Police du Québec
350 rue d'Youville
C.P. 1120
Nicolet
J0G 1E0

OBJET : RECHERCHE SUR LE STRESS ET L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL

Monsieur,

La présente est pour m'informer du développement de mes démarches auprès de votre institut relativement à l'étude que je suis en train de réaliser. Au début du mois de février 1992, je vous ai fait parvenir trois documents en rapport avec cette recherche. Par la suite, je vous ai envoyé une lettre datée du 13 février dernier pour m'enquérir du résultat de ces démarches. En outre, j'ai tenté de vous joindre par téléphone à quelques reprises, mais ces tentatives furent vaines.

Il serait important que vous puissiez m'informer sur l'état actuel des procédures en ce qui concerne la collaboration à cette recherche de l'Institut de Police. Je peux vous sembler insistant, mais je dois déterminer le plus tôt possible la méthodologie que j'escompte utiliser. L'orientation de ma recherche dépend en grande partie de la coopération de l'Institut de Police.

En vous remerciant de votre compréhension, je vous pris d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Steve Campbell
Étudiant à la Maîtrise en Psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Trois-Rivières, le 9 mars 1992

Monsieur Pierre Rémillard
Directeur à la recherche et au développement
Institut de police du Québec
350 rue d'Youville
C.P. 1120
Nicolet
J0G 1E0

OBJET : DEMANDE DE COLLABORATION DE L'INSTITUT DE POLICE DU QUÉBEC

Monsieur,

La présente est pour confirmer que j'ai pris connaissance de votre message téléphonique du 6 mars 1992 relativement à mes démarches auprès de l'I.P.Q. Je tiens à vous remercier de l'intérêt que vous accordez à ma recherche.

La méthodologie de recherche que j'escompte utiliser demeure toujours la même, soit celle requérant la participation de policiers en formation à l'I.P.Q. Dans ce sens, je suis disponible à prendre les arrangements nécessaires dès que cela vous conviendra.

Vous remerciant encore une fois de l'intérêt que vous accordez à mon étude, je vous pris d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Steve Campbell
Étudiant à la Maîtrise en psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Appendice B
Correspondance avec le SPCUM

Trois-Rivières, (printemps 1992)

Monsieur,

La présente est pour vous demander votre collaboration à une recherche scientifique présentement effectuée en milieu policier. Je suis étudiant en recherche à la maîtrise en psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières et je travaille au niveau du stress et de l'engagement organisationnel chez les policiers-patrouilleurs. Il est à noter que cette recherche s'inscrit dans une étude plus vaste réalisée par monsieur Richard Pépin (professeur à l'UQTR), en coopération avec monsieur Michel Oigny de l'Institut de police du Québec. Il serait grandement apprécié que vous preniez connaissance du résumé de la recherche en question (texte ci-dessous) et que vous manifestiez votre accord aux demandes qui y sont faites.

STRESS ET ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL CHEZ LES POLICIERS-PATROUILLEURS

Problématique

Le stress chez les policiers est une réalité. Ces conséquences sont connues et largement relatées dans la recherche en milieu policier. Toutefois, à notre connaissance, rien n'a encore été démontré en ce qui concerne le lien entre le stress chez les policiers et leur niveau d'engagement envers l'organisation. A notre avis, il serait intéressant et même utile pour la profession policière et pour la société en général de démontrer qu'un tel lien existe.

Objectif de la recherche

La recherche a comme objectif d'examiner la relation pouvant exister entre le stress perçu chez les policiers-patrouilleurs au travail et leur niveau d'engagement envers l'organisation policière. L'hypothèse de recherche est la suivante: les résultats

obtenus démontreront que moins les policiers-patrouilleurs se sentent stressés au travail, plus ils se sentent engagés face à leur organisation.

Méthodologie utilisée

La coopération de de SPCUM prend ici toute son importance. Dans le but d'obtenir un échantillonnage représentatif de la population policière au Québec, 1000 policiers choisis au hasard selon le groupe (municipal, provincial), le milieu de travail (rural, urbain. Ex.: Québec, Montréal, la Côte Nord, etc.) et la grandeur de l'organisation (petite, moyenne, grande, très grande) seront sollicités sur une base volontaire pour répondre à un questionnaire mesurant le stress et l'engagement organisationnel. La recherche ainsi que ses résultats pourront de cette manière être généralisés à l'ensemble des policiers-patrouilleurs du Québec tout en gardant l'anonymat des corps de police, de la région du Québec où ils sont situés, ainsi que l'anonymat des policiers eux-mêmes. Je m'engage personnellement à protéger cette anonymat.

Contribution demandée au SPCUM

La contribution du SPCUM consiste à permettre à l'auteur de la présente recherche (Steve Campbell) d'avoir accès aux différentes listes de policiers-patrouilleurs, ainsi qu'aux adresses des postes de police où ils sont affectés. Ces listes lui serviront à envoyer par courrier le questionnaire utilisé dans la recherche. L'auteur est prêt à se déplacer à vos bureaux pour obtenir cette information qui lui est nécessaire, information qui ne sortira pas de vos bureaux si vous le jugez bon.

Merci d'avance pour votre précieuse collaboration.

Steve Campbell (819) 371-2603
Étudiant à la maîtrise en psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

p.s.: Vous recevrez sous peu une copie du projet de recherche détaillé ainsi qu'une copie du questionnaire qui sera utilisé.



fraternité des policiers de la
communauté urbaine de montréal inc.

480, rue gilford, montréal h2j 1n3
(514) 527-4161 fax: (514) 527-7830

Le 4 novembre 1991.

Monsieur Steve Campbell
2875, rue Codère, # 5
Trois-Rivières (Québec)
G8Z 4M1

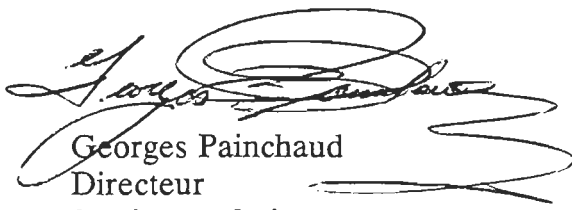
OBJET: Travail de recherche sur le stress chez les policiers patrouilleurs.

Monsieur,

J'accuse réception de votre demande et je vous informe que la Fraternité n'a pas d'objection, pour une question de principe, à ce que des études de recherche soient faites en milieu policier.

Votre demande de liste doit être faite au Service de police lui-même et nous vous appuierons dans vos démarches. Nous aimerions par contre avoir plus d'informations et vous rencontrer à nos bureaux par le fait même.

En attente de cette rencontre, sur rendez-vous, veuillez agréer, cher Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.



Georges Painchaud
Directeur
Services techniques
\gm



COMMUNAUTÉ URBAINE DE MONTRÉAL
750, RUE BONSECOURS
MONTRÉAL
H2Y 3C7

Le mercredi 8 janvier 1992

M. Steve Campbell
Etudiant chercheur à la maîtrise en psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières
Trois-Rivières, P.Q.

OBJET: Projet de recherche sur le stress
 Demande de participation du S.P.C.U.M.
 SRP-91-043

Monsieur,


Le 14 novembre 1992, vous adressiez au Service de police de la Communauté Urbaine de Montréal une demande de participation à l'étude ci-dessus mentionnée, en vue d'une consultation auprès de policiers de notre service.

La direction du S.P.C.U.M. a émis une décision favorable dans ce dossier aux conditions suivantes:

- le questionnaire que vous avez préparé sera soumis à un groupe de 300 policiers, tel que vous l'avez demandé;
- les exemplaires seront acheminés aux unités des employés;
- une copie de votre mémoire nous sera fourni;
- une compilation des données recueillies au S.P.C.U.M. nous sera aussi fourni.

Veillez communiquer avec le sous-signé afin de prendre les arrangements pour donner la suite appropriée à ce projet.

Avec l'assurance de mes sentiments les meilleurs.


Richard Sauriol
Analyste en procédés
Recherche et planification

c.c. M. Alain St-Germain
 Directeur du S.P.C.U.M.

VIA M. Pierre Cyr
 Directeur du Conseil et de la coordination

Appendice C
Correspondance avec la Sûreté du Québec

Trois-Rivières, (printemps 1992)

Madame,

La présente est pour vous demander votre collaboration à une recherche scientifique présentement effectuée en milieu policier. Je suis étudiant en recherche à la maîtrise en psychologie à l'Université du Québec à Trois-Rivières et je travaille au niveau du stress et de l'engagement organisationnel chez les policiers-patrouilleurs. Il est à noter que cette recherche s'inscrit dans une étude plus vaste réalisée par monsieur Richard Pépin (professeur à l'UQTR), en coopération avec monsieur Michel Oigny de l'Institut de police du Québec. Il serait grandement apprécié que vous preniez connaissance du résumé de la recherche en question (texte ci-dessous) et que vous manifestiez votre accord aux demandes qui y sont faites.

STRESS ET ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL CHEZ LES POLICIERS-PATROUILLEURS

Problématique

Le stress chez les policiers est une réalité. Ces conséquences sont connues et largement relatées dans la recherche en milieu policier. Toutefois, à notre connaissance, rien n'a encore été démontré en ce qui concerne le lien entre le stress chez les policiers et leur niveau d'engagement envers l'organisation. A notre avis, il serait intéressant et même utile pour la profession policière et pour la société en général de démontrer qu'un tel lien existe.

Objectif de la recherche

La recherche a comme objectif d'examiner la relation pouvant exister entre le stress perçu chez les policiers-patrouilleurs au travail et leur niveau d'engagement envers l'organisation policière. L'hypothèse de recherche est la suivante: les résultats

obtenus démontreront que moins les policiers-patrouilleurs se sentent stressés au travail, plus ils se sentent engagés face à leur organisation.

Méthodologie utilisée

La coopération de la Sûreté du Québec prend ici toute son importance. Dans le but d'obtenir un échantillonnage représentatif de la population policière au Québec, 1000 policiers choisis au hasard selon le groupe (municipal, provincial), le milieu de travail (rural, urbain. Ex.: Québec, Montréal, la Côte Nord, etc.) et la grandeur de l'organisation (petite, moyenne, grande, très grande) seront sollicités sur une base volontaire pour répondre à un questionnaire mesurant le stress et l'engagement organisationnel. La recherche ainsi que ses résultats pourront de cette manière être généralisés à l'ensemble des policiers-patrouilleurs du Québec tout en gardant l'anonymat des corps de polices, de la région du Québec où ils sont situés, ainsi que l'anonymat des policiers eux-mêmes. Je m'engage personnellement à protéger cet anonymat.

Contribution demandée à la Sûreté du Québec

La contribution de la Sûreté du Québec consiste à permettre à l'auteur de la présente recherche (Steve Campbell) d'avoir accès aux différentes listes de policiers-patrouilleurs, ainsi qu'aux adresses des postes de police où ils sont affectés. Ces listes lui serviront à envoyer par courrier le questionnaire utilisé dans la recherche. L'auteur est prêt à se déplacer à vos bureaux pour obtenir cette information qui lui est nécessaire, information qui ne sortira pas de vos bureaux si vous le jugez bon.

Merci d'avance pour votre précieuse collaboration.

Steve Campbell (819) 371-2603
Étudiant à la maîtrise en psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

p.s.: Vous recevrez sous peu une copie du projet de recherche détaillé ainsi qu'une copie du questionnaire qui sera utilisé.



Association des Policiers Provinciaux du Québec

1981, LÉONARD-DE-VINCI, STE-JULIE, QUÉBEC J3E 1Y9, TÉL.: (514) 922-5414 - FAX: (514) 922-5417

Sainte-Julie, le 5 novembre 1991

Monsieur Steve Campbell
2875, rue Codère, App. 5
Trois-Rivières Ouest (Québec)
G8Z 4M1

Monsieur,

La présente accuse réception de votre correspondance datée du 29 octobre dernier relativement à une recherche scientifique sur le stress chez les policiers-patrouilleurs.

Je transmets, ce jour, le présent dossier à notre directeur exécutif à l'aide au personnel, M. Tony Cannavino, qui communiquera avec vous et verra dans quelle mesure il nous est possible de vous venir en aide.

Espérant le tout à votre satisfaction, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,

Madeline Remy, sec.

pour: Jocelyn Turcotte

JT/ml



GRAND QUARTIER GÉNÉRAL

Case postale 1400
Succursale "C"
Montréal, Québec
H2L 4K7

Votre dossier

Notre dossier

Le 10 février 1992

Monsieur Steve Campbell
Département d'économie et d'administration
Université du Québec à Trois-Rivières
C.P. 500
3351 boul. Des Forges
Trois-Rivières, Québec
G9A 5H7

**Objet: Recherche sur le stress et l'engagement organisationnel
chez les policiers patrouilleurs**

Nous avons pris connaissance de votre projet de recherche sur le stress et l'engagement organisationnel chez les policiers patrouilleurs. Votre projet s'est avéré sérieux et d'intérêt pour notre Division de la recherche et du développement dans la mesure où les conditions, que Madame Fourcaudot vous a communiquées par téléphone les 21 janvier et 3 février derniers, soient respectées:

- veuillez utiliser un autre exemple que celui mentionnant une personne politique dans vos consignes;
- veuillez ne pas diffuser (verbalement ou par écrit), même en milieu universitaire ou de la formation et de la recherche policière, des résultats permettant d'identifier précisément la Sûreté du Québec. La Sûreté du Québec étant la seule organisation policière provinciale, les répondants ayant coché "provincial" à la question 8 permettront des analyses spécifiques à la S.Q. Ce qui ne sera pas le cas de tous les autres corps policiers participants;
- notons que la question 8 peut demeurer à des fins d'analyse et que nous désirons obtenir les résultats comparés entre les policiers municipaux et provinciaux sans toutefois pouvoir identifier précisément les services policiers en question. Toute divulgation des résultats concernant les policiers provinciaux et la Sûreté du Québec devra faire l'objet d'une entente entre vous et la Sûreté du Québec.

- nous aimerions obtenir les résultats sur support magnétique ainsi que votre rapport final. Notons que nous préférons d'ailleurs analyser comment l'échantillon des répondants de la Sûreté se comporte avant de pousser des analyses particulières internes.

Suite à votre lettre du 23 janvier dernier qui mentionnait vos négociations en cours avec l'Institut de police du Québec pour simplifier votre cueillette et pour réduire de façon importante les coûts de recherche, je tiens à vous souligner que les conditions précédentes prévalent même si les questionnaires sont administrés à l'I.P.Q. ou ailleurs. La Sûreté du Québec appuie votre démarche et envisage toujours collaborer avec tous vos partenaires (S.P.C.U.M., I.P.Q., etc.) dans la mesure où vous respectez ces préconditions.

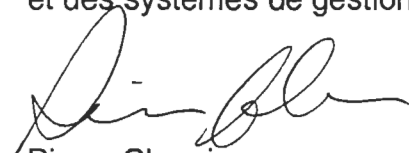
Selon l'aboutissement de vos négociations avec l'I.P.Q., nous pouvons aussi envisager de transmettre directement à nos membres vos questionnaires. La Sûreté du Québec assumerait alors les frais postaux de l'envoi tandis que vous assumeriez le retour. Selon les articles 53 et 54 de la Loi d'accès à l'information et selon la récente décision 91AC-97 de la Commission d'accès à l'information, les adresses des personnes (même si le nom n'y est pas mentionné) sont considérées comme des renseignements nominatifs. Le fait que nous assumions l'envoi postal préviendra une dérogation à la Loi et vous évitera d'autres démarches d'autorisation à Commission d'accès à l'information.

Comme nos membres seront sollicités par votre recherche, peu importe les conditions d'administration du questionnaire, nous désirons être avisés de l'évolution de vos démarches de recherche. Vous comprendrez notre résistance advenant que les préconditions sur la diffusion de résultats spécifiques à la Sûreté ne soient pas respectées.

Je vous assure de la disponibilité de notre équipe pour toutes précisions.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Chef du Service
de la planification
et des systèmes de gestion



Pierre Chevrier

PC/mc

c.c. Martine Fourcaudot, Division de la recherche et du développement, S.Q.
Pierre Potvin, Communications internes, S.Q.
John Bourdeau, Service des ressources humaines, S.Q.
Gilles Bouchard, Institut de police du Québec

Le 8 mai 1992

Madame Martine Fourcaudot,
Planification et Systèmes de Gestion,
Division Recherche et Développement,
SÛRETÉ DU QUÉBEC

Objet : méthodologie de recherche (stress et engagement organisationnel)

Suite à notre conversation téléphonique du 7 mai 1992, je vous fait parvenir la description de la méthodologie de ma recherche, ainsi que la version finale de l'instrument que j'escompte utiliser (lettre de présentation et questionnaire).

Je vous remercie de votre précieuse collaboration et je vous pris d'agréer, madame, mes salutations les plus distinguées.

Steve Campbell,
Étudiant à la Maîtrise en Psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

Méthodologie de recherche

Nombre de répondants (patrouilleurs uniquement) : 50 (idéalement);

Distribution : aléatoirement dans l'ensemble de la province et sans aucun critère spécifique, sinon distribution proportionnelle selon les neuf districts de la Sûreté du Québec;

Date d'échéance des répondants : le 24 juin 1992;

Adresse de retour des questionnaires :

Steve Campbell
Département d'administration et d'économique
Université du Québec à Trois-Rivières
C.P. 500
3151 Boul. Des Forges
Trois-Rivières, Québec
G9A 5H7

p.s. : si certains détails vous semblent imprécis, vous pouvez communiquer avec moi
au : (819) 371-2603

Appendice D

Page frontispice et fiche socio-démographique du
questionnaire de recherche

Madame, Monsieur,

A l'intérieur de ma formation de futur psychologue, j'effectue présentement une recherche à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Ma recherche porte sur la relation entre la façon dont vous vous percevez au travail et votre niveau d'engagement face à l'organisation.

Je m'adresse donc à vous qui êtes policiers-patrouilleurs. J'aimerais connaître la perception que vous avez de vous-mêmes et de votre organisation. Votre participation consiste à compléter un questionnaire, ce qui vous demandera environ 20 minutes.

Cette recherche n'a pour but que l'intérêt d'un chercheur en psychologie organisationnelle. **Elle n'est ni demandée, ni financée par votre employeur ou votre syndicat.** Je tiens à vous assurer que l'information amassée dans ce questionnaire sera **strictement confidentielle** et ne servira qu'aux fins de la présente recherche. De plus, veuillez noter qu'il sera **statistiquement impossible de vous identifier** à partir des renseignements recueillis.

J'espère donc que vous prendrez quelques minutes de votre temps pour répondre à ce bref questionnaire. Votre participation à cette étude nous permettra de mieux comprendre ce que peuvent vivre les policiers-patrouilleurs au travail.

Je vous remercie beaucoup de votre collaboration.

Steve Campbell
Étudiant à la Maîtrise en psychologie
Université du Québec à Trois-Rivières

N. B. : Pour garder l'intégrité et la confidentialité des renseignements recueillis, je vous suggère de ne pas identifier votre questionnaire et d'éviter, au moment d'y répondre, toute discussion avec des collègues ayant reçu eux aussi ce questionnaire (pour ne pas influencer vos réponses).

1. Sexe: * M * F
2. Age: _____ ans.
3. Statut civil : jamais été marié(e); * marié(e); * veuf(ve); * divorcé(e)/séparé(e)
4. Encerclez le dernier niveau de scolarité complété ou cochez la case appropriée:
- Primaire: 1 2 3 4 5 6 7 Secondaire: 1(8e) 2(9e) 3(10e) 4(11e) 5(12e)
- Technique policière: * oui; * non Collégial: 1 2 3 Université: 1 2 3 Autre: Ó
5. Depuis combien d'années êtes-vous sur le marché du travail ? _____ ans
6. Nombre d'années d'expérience comme policier: _____ ans
7. Nombre d'années d'expérience comme policier-patrouilleur : _____ ans
8. Dans quel corps policier travaillez-vous? * SPCUM * Autre corps municipal * Provincial
9. Grandeur de votre organisation (inclure les membres de la direction):
- a) moins de 5 policiers * d) entre 40 et 80 policiers *
- b) entre 5 et 15 policiers * e) entre 80 et 400 policiers *
- c) entre 15 et 40 policiers * f) plus de 400 policiers *
10. Dans quel milieu patrouillez-vous en général ? urbain: * rural: *

Appendice E

Feuillet de la Sûreté du Québec accompagnant les questionnaires
de recherche expédiés par la poste



GRAND QUARTIER GÉNÉRAL

Case postale 1400
Succursale "C"
Montréal, Québec
H2L 4K7

Le 1^{er} juin 1992

Objet: Étude de l'Université du Québec à Trois-Rivières sur le stress et l'engagement organisationnel en milieu policier

Monsieur/Madame,

À titre de patrouilleur ou de patrouilleuse, vous avez été sélectionné(e), au hasard, pour participer à un sondage sur le sujet mentionné en titre.

La Sûreté du Québec considère fort valable cette étude et supporte sa logistique. D'autres organisations policières et l'Institut de police du Québec participent à cette étude pour laquelle je vous invite à retourner le questionnaire, dûment complété, dans les meilleurs délais.

Vous êtes autorisé à utiliser le courrier interne pour le retour du questionnaire complété au chercheur de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

Vous trouverez ci-joint, la lettre de présentation du chercheur, le questionnaire à compléter et l'enveloppe de retour.

Votre participation permettra d'augmenter les connaissances scientifiques sur le stress en milieu de travail. Je vous remercie à l'avance pour votre collaboration.

Veuillez agréer, Monsieur, Madame, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Directeur général adjoint

Marc Lizotte

MC/cc

Pièces jointes

Remerciements

L'auteur tient à exprimer toute sa reconnaissance à son directeur de recherche, Monsieur Richard Pépin, professeur au département d'administration et d'économique. Sans son assistance éclairée, son support constant et son grand respect, la réalisation de ce mémoire n'aurait pu voir le jour.

L'auteur est aussi redevable à Messieurs Pierre Rémillard et Michel Oigny, de l'Institut de Police du Québec, pour la confiance et la disponibilité qu'ils ont su tout deux accorder à la présente recherche.

Références

- BABIN, M. (1983). Facteurs de stress bien particuliers au policier. Gazette de la Gendarmerie royal du Canada, 4(5), 1-2.
- BARONE, F.B., CADDY, G.R., KATELL, A.D., ROSELION, F.B. & HAMILTON, A.H. (1988). The work stress inventory : organizational stress and job risk. Educational and psychological measurement, 48, 141-153.
- BECKER, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. The american journal of sociology, 66(1), 32-40.
- BILLINGSLEY, B.S & CROSS, L.H. (1992). Predictors of commitment, job satisfaction, and intent to stay in teaching : A comparison of general and special educators. Journal of special education, 25(4)Win, 453-471.
- BILODEAU, L. (1985). Validation empirique d'un modèle de privation relative. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- BURKE, R. J. (1987). Burnout in police work : an examination of the Cherniss model, Group and Organization studies, 12(2), 174-188.
- BURKE, R.J. (1988). Type A behavior, occupational and life demands, satisfaction, and well-being. Psychological reports, 63, 451-458.
- BURKE, R. J. & DESZCA, E. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. Human relations, 39(6), 487-502.
- BURKE, R.J., SHEARER, J. & DESZCA, E. (1984). Correlates of burnout phases among police officers. Group and organization studies, December, 9(4), 451-466.
- CACIOPPE, L. & MOCK, M. (1985). Developing the police officer at work. Leadership and organization development journal, 6(5), 1-48.
- COLLINGWOOD, T.R. (1980). Police stress and physical activity. The police chief, February, 25-27.
- COOPER, C.L., DAVIDSON, M.J. & ROBINSON, B.A. (1982). Stress in the police service. Journal of occupational medicine, 24(1), january, 30-36.

- CONSTANT, R. T. (1984). Not so obvious police stress. Law and order, Sept., 65-67.
- DARDEN, W.R., HAMPTON, R. & HOWELL, R.D. (1989). Career versus organizational commitment : antecedents and consequences of retail salespeoples' commitment. Journal of retailing, 65(1), 80-104.
- DAVIDSON, M.J. and VENO, A. (1980). Stress in the policeman, in C.L. Cooper & J. Marshall (Eds.) : White collar and professional stress (pp. 131-166). New-York : Wiley.
- DES ROCHES, J. & DOLAN, S.L. (1988). Étude empirique de certaines dimensions de la qualité de vie au travail chez les policiers. Document de recherche inédit, fév., Université de Montréal.
- DEWE, P. J. (1989). Examining the nature of work stress : individual evaluation of stressful experience and coping. Human relations, 42 (11), 993-1013.
- DEZCA, G. (1983). Le comportement de type «A» et la police. La Gazette de la Gendarmerie royal du Canada, 45(10), 15-19.
- DHARMANGADAN, B. (1988). Stress at work : a comparison of five occupations. Psychological studies, 33(3), 162-168.
- DION, G. (1989). Le burnout chez les éducatrices en garderie : proposition d'un modèle théorique. Apprentissage et socialisation, 12(4) déc., 205-215.
- DOLAN, S. & ARSENAULT, A. (1980). Stress, santé et rendement au travail, monographie no 5, Ecoles des Relations Industrielles, Québec.
- DOLAN, S.L. & DES ROCHES, J. (1988). Stress, système d'auto-patrouille et problèmes de santé et de sécurité du travail chez le policiers. Document de recherche inédit, fév., Université de Montréal.
- DUCHESNEAU, J. (1988). Les réalités du stress en milieu policier. Mémoire de maîtrise inédit, École nationale d'administration publique, Montréal.
- DUPOND, J. L., HUMBERT, P. & VUITTON, D. (1987). Stress et immunité. Soins, (505), déc, 11-14.
- EASTMAN, G.D. & EASTMAN, E.M. (1969). Municipal police administration. Washington, D.C : International city management association.

- ESPOSITO, C. (1990). Children of the badge : occupational stress, family environment, and the psychological adjustment of teenage children of police officers. Dissertations Abstract International, 50(12-B, Pt 1), 5868.
- FELL, R.D., RICHARD, W.C., WALLACE, W. L. (1980). Psychological job stress and police officer, Journal of police science and administration, 8(2), 139-144.
- FILLION, L., TESSIER, R., & MOUTON, C. (1989). Stress et immunité : étude de validité de la MSP, Psychologie Canadienne, 43, 30-38.
- FEUER, E. & ROSENMAN, K. (1986). Mortality in police and firefighters in New Jersey. American journal of medicine, 9, 517-527.
- FUSILIER, M.R., GANSTER, D.C. & MAYES, B.T. (1987). Effects of social support, role stress, and locus of control on health. Journal of management, 13(3), 517-528.
- GAINES, J. & JERMIER, J.M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. Academy of management Journal, 26(4), 567-586.
- GERGEN, & GERGEN (1984). Psychologie sociale. Montréal : Études vivantes.
- GILBERT, N. (1978). Statistiques. Montréal : HRW.
- GRUBER, C.A. (1980). The relationship of stress to the practice of police work. The police chief, February, 16-19.
- JAMAL, M. (1985). Relationship of job stress to job performance : a study of manager and Blue collar workers. Human relations, 38(5), 409-427.
- JAMAL, M. (1990). Relationship of job stress and type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. Human relations, 43(8), 721-738.
- JANS, N.A. (1989). Organizational commitment, career factors and career/life stage. Journal of organizational behavior, 10, 247-266.
- JOHNSTON, M. W., PARASURAMAN, A., FUTRELL, C. M. & BLACK, W. C. (1990). A longitudinal assesment of the impact of selected organizational influence on salespeople's organizational commitment during early employment. Journal of marketing research, 27, August, 333-344.
- KAHN, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. Academy of management journal, 33(4), 692-724.

- KAHN, R.L. & BYOSIERE (1990). Stress in organizations, in Dunette, M.D. & Hough, L.M (Eds.) : Handbook of industrial and organizational psychology. (pp. 571-649). Palo Alto : Consulting psychologist Press. Inc.
- KAUFMANN, G. M., BEEHR, T. A. (1989). Occupational stressors, individual strains and social support among police officers, Human relations, 42(2), 185-197.
- KIRMEYER, S.L. & DIAMOND, A. (1985). Coping by police officers : a study of role stress and type A and type B behavior pattern. Journal of occupational behavior, 6, 183-195.
- KROES, W.H. (1985). Society's victims — the police. Springfield : Charles C. Thomas.
- KROES, W.H., MARGOLIS, B. & HURRELL, J. (1974). Job stress in policemen. Journal of police science and administration, 2(2) 145-155.
- KUNDI, A.A.T. & SALEH, S.D. (1993). A model of organizational commitment : instrumental and intrinsic motivation and beyond. Revue canadienne des sciences de l'administration, 10(2), 154-166.
- LAROCHE, L. (1986). Analyse et prévention du stress en milieu policier. Projet présenté à la Protection civile de Sainte-Foy, Université Laval, Québec.
- LAVALLÉE, Y.J. et coll. (1988). Le syndrome d'épuisement professionnel («burnout syndrome») — enquête auprès de trois corps de police. Compte-rendu des données présenté au Département de psychiatrie de l'Université de Sherbrooke et à l'Institut Philippe Pinel de Montréal.
- LAWRENCE, R. A. (1984). Police stress and personality factors : a conceptual model. Journal of criminal justice, 12, 247-263.
- LAZARUS, R.S. & FOLKMAN, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York : Springer.
- LEBEL, L. (1988). Psychologie de la motivation. Notes de cours session hiver, Département de psychologie, Université du Québec à Trois-Rivières.
- LEITER, M.P. (1988). Commitment as a function of stress reactions among nurses : a model of psychological evaluations of work settings. Canadian Journal of Community Mental Health, 7(1), 117-133.
- LEMYRE, L. (1986). Stress psychologique et appréhension cognitive. Thèse de doctorat inédite, Université Laval, Québec.

- LEMYRE, L. & TESSIER, R. (1988). Mesure du stress psychologique (MSP) : se sentir stressé-e. Revue canadienne des sciences du comportement, 20(3), 303-321.
- LEMYRE, L., TESSIER, R. & FILLION (1988). Mesure du stress psychologique (MSP) — manuel d'utilisation. Behaviora : Brossard.
- LESTER, D. (1982). Perceived stress in police officers and belief in locus of control. The journal of general psychology, 107, 157-158.
- LEWIS, R. W. (1973). Toward understanding police anomie. Journal of police and science administration, 1, 484-490.
- LOO, R. (1984a). Le stress professionnel dans les forces policières. Santé mentale au Canada, 32(2), 18-21.
- LOO, R. (1984b). Police shooting incident. Proceedings of 1984 international conference on occupational ergonomics, Toronto : Human factors society, 108-112.
- LOO, R. (1986). Suicide among police in a federal force. Suicide and life-threatening behavior, 16(3), 379-329.
- LOO, R. (1987). Les politiques et les programmes de santé mentale dans les forces de l'ordre. Santé mentale au Canada, sept., 21-26.
- MALKIN, B. (1985). Stress and police work, Work Life, 4(3), 11-14.
- MALLOW, T. E. & MAYS, G. L. (1984). The police stress hypothesis. Criminal and justice behavior, 11(2), June, 197-224.
- MARTELLI, T. A., WATER, L.K. & MARTELLI, J. (1989). The police stress survey : Reliability and relation to job satisfaction and organizational commitment. Psychological reports, 64, 267-273.
- MASLACH, C. & JACKSON, S. E. (1979). Burned-out cops and their families. Psychology today, May, 59-62.
- MAYNARD, P.E. & MAYNARD, N.W. (1982). Stress in policies families : some policy implications. Journal of police science and administration, 10(3), 302-314.
- MEYER, J. P., PAUNOMEN, S. V., GELLATLY, I. R., GOFFIN, R. D. & JAKSON, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance : it's the nature of the commitment that counts. Journal of applied psychology, 74(1), 152-156.

- MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (1988). Statistiques 1988 — criminalité et application des règlements de la circulation au Québec. Sainte-Foy : Gouvernement du Québec.
- MONGEAU, S. (1983). La lutte contre le stress, La Presse, 10 oct., B-8.
- MORRIS, J. H. & SHERMAN, J. D. (1981). Generalizability of an organizational commitment. Academy of management journal, 24(3), 512-526.
- MOWDAY, R.T. PORTER, L.W. & STEERS, R.M. (1982). Employee-Organization Linkage : The psychology of commitment, Absenteeism, and Turnover. New-York : Academy Press.
- MOWDAY, R. T., STEERS, R. M. & PORTER, L. (1979). The measurement of organizational commitment. Journal of vocational behavior, 14, 224-247.
- NEALE, A. & NORTHCRAFT, G.B. (1991). Factors influencing organizational Commitment, in Steers, Richard M. & porter, Lyman W. (Eds) : Motivation and work behavior (pp. 290-297). New-York : McGraw-Hill.
- NEWTON, T. J. (1989). Occupational stress and coping with stress : a critique. Human relations, 42 (5), 441-461.
- O'LEARY, A. (1990). Stress, emotion, and human immune function. Psychological bulletin, 108(3), 363-382.
- OLIGNY, M. (1990). Stress et burnout en milieu policier. Sillery : Presse de l'Université du Québec.
- PAYETTE, P. (1985). A propos du stress dans le travail policier. Santé mentale au Québec, 10(2), 140-144.
- PECK, S. (1983). Les gens du mensonge (People of the lie). Paris : Flammarion.
- PENDERGRASS, V.E. & OSTROVE, N.M. (1984). A survey of stress in women in policing. Journal of police science and administration, 12(3), 303-309.
- PÉPIN, R. (1991). Diagnostic et gestion du stress au travail, Gestion, 16, 8-18
- PERRIER, D.G. & TONER, R. (1984). Le stress du policier : l'ennemi caché. Journal du Collège canadien de police, 8(1), 17-29.
- PÉRONNET, F. (1980). Contrôle nerveux et système hormonal. Montréal : Décarie.

- RAPHAEL, B., SINGH, B., BRADBURY, L. & LAMBERT, F. (1983/84). Who help the helpers? The effects of a disaster on the rescue workers. Omega, 14(1), 9-20.
- REAGAN, S. (1989). An analytical comparison of stress with male and female police officers. Dissertation Abstracts International, 51(6-A), 1913.
- REID, A. (1989). Définition, compte-rendu du fondement théorique, évaluation de l'instrument et formulation d'hypothèses à vérifier, relatifs au concept de l'Engagement organisationnel. Document inédit du Groupe de Recherche et d'Intervention dans les Organisations (G.R.I.O.). Université de Montréal.
- REISER, M. (1974). Some organizational stressors on policemen. Journal of police science and administration, 2, 156-159.
- REISER, M. (1976). Stress, distress, and adaptation in police work. The police chief, jan., 24-27.
- SARDISAS, A., WANG MILLER, J. & HANSEN, H. (1986). Ischemic heart disease mortality of firemen and policemen. American journal of public health, Sept., 76(9), 1140-1141.
- SCHAUBROECK, J., COTTON, J.L. & KENNETH, R.J. (1989). Antecedents and consequences of role stress : A covariance structure analysis. Journal of organization behavior, 10, 35-58.
- SCHREIBER, F.B. & SEITZINGER, J. (1985). The stress pressure cooker : a comprehensive model of stress management. The police chief, February, 40-49.
- SELL, R. G. (1984). Work organization in the public. Proceedings of the 1984 international conference on occupational ergonomics, Toronto : Human factors society, 195-199.
- SELYE, H. (1974). Stress sans détresse. Montréal : La Presse.
- SELYE, H. (1978). The stress of police work. Police stress, 1(1), 7-8.
- SEWELL, J.D. (1981). Police stress. FBI law enforcement bulletin, April, 7-11.
- SIGLER, R.T. & WILSON, C.N. (1988). Stress in the work place : comparing police stress with teacher stress. Journal of police science and administration, 16(3), 151-165.

- SOLLICITEUR GÉNÉRAL DU CANADA (1990). Une vision de l'avenir de la police du Canada — Document de réflexion. Ottawa : Ministre des approvisionnements et Service Canada.
- STEVENSON, T. (1989). Stress among police officers : burnout and its correlates. Dissertation Abstract International, 49(11-B), 5051.
- ST-PIERRE, M.-L. (1986). Equivalence linguistique et qualités psychométriques de la traduction française de l'instrument Organizational Commitment Questionnaire. Mémoire de maîtrise inédit, Université de Montréal.
- SYMONDS, M. (1970). Emotional hazards of police work. American journal of psychoanalysis, 30, 155-161.
- TESSIER, R., FILLION, L., MUCKLE, G., & GENDRON, M. (1990). Les mesures critères de stress et de leur capacité à prédire l'état de santé physique. Revue Canadienne des Sciences du Comportement, 22(3).
- TETRICK, L.E. & FARKAS, A.J. (1988). A longitudinal examination of the dimensionality and stability of the Organizational commitment questionnaire (OCQ). Educational and psychological measurement, 48, 723-735.
- TREMBLAY, M. & TOUGAS, G. (1989). Policiers patrouilleurs, Sûreté du Québec, Risques à la santé. Programme de prévention inédit présenté à la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail par le Département de Santé Communautaire de l'hôpital Saint-Luc.
- VENA, J.E., VIOLANTI, J.M., MARSHALL, J. & FIEDLER, R.C. (1986). Mortality of a municipal cohort : III. Police officers. American journal of industrial medicine, 10, 383-397.
- VINGERHOETS, A.J.J.M. & MARCELISSEN, F.H.G. (1988). Stress research : Its present status and issues for future developments. Social science and medicine, 26, 279-291.
- VIOLANTI J.M. (1983). Stress pattern in police work : a longitudinal study. Journal of police science and administration, 11(2), 211-216.
- VIOLANTI, J.M., MARSHALL, J. & HOWE, B. (1983). Police occupational demands, psychological distress and coping function of alcohol. Journal of occupational medicine, 25(6), June, 455-458.
- WEBB, S.D. & SMITH, D.L. (1980). Police stress : a conceptual overview. Journal of criminal justice, 8, 251-257.

- WEXLER, J. & LOGAN, D. (1983). Sources of stress among women police officers, Journal of police science and administration, 11(1), 46-53.
- WHITE, S. E. & MARINO, K. E. (1983). Job attitude an police stress : an exploratory study of causation. Journal of police science and administration, 11(1), 264-274.
- WITTIG-BERMAN, U. & LANG, D. (1990). Organizational commitment and its outcomes : differing effects of value commitments and continuance commitment on stress reactions, alienation and organization-serving behaviors. Work & stress, 4 (2), 167-177.